

## PayPalov program za varstvo prodajalca

Last updated on 17 July 2025

### Kaj je upravičeno

Če kupcu prodate blago ali storitev, ste morda upravičeni do PayPalovega programa za varstvo prodajalca, za katerega so pogoji določeni v tem dokumentu in so del [uporabniške pogodbe](#). V okviru PayPalovega programa za varstvo prodajalca imate pravico, da obdržite celoten znesek nakupa. PayPal po lastni presoji odloči, ali je vaš zahtevek upravičen do kritja v okviru PayPalovega varstva prodajalca, in sicer na podlagi pogojev za upravičenost, vseh informacij oziroma dokumentov, ki bodo predloženi med postopkom reševanja zadeve, ter vseh drugih informacij, za katere PayPal meni, da so ustrezne in primerne v danih okoliščinah. Število plačil, za katere ste lahko upravičeni do kritja v okviru PayPalovega programa za varstvo prodajalca, ni omejeno. Če v svojem PayPalovem računu odprete stran s podrobnostmi o transakciji, si lahko ogledate transakcije, ki so morda upravičene do varstva v okviru tega programa.

PayPalovo varstvo prodajalca lahko velja, kadar kupec trdi naslednje:

- Da ni odobril ali imel koristi od sredstev, ki so bila poslana z njegovega PayPalovega računa (gre za zahtevek zaradi »[nepooblaščenih transakcij](#)«), nepooblaščenih transakcij pa so se zgodile v okolju, ki ga gosti PayPal.
- Da od vas ni prejel artikla (gre za zahtevek za »[artikel, ki ni bil prejet](#)«); vendar pod pogojem, da zahtevki za neprejet artikel, ki izhajajo iz tega, da so kupci pri svojih izdajateljih vložili zahtevke za povratne bremenitve za transakcije, financirane s karticami, niso upravičeni do PayPalovega varstva prodajalca.

PayPalovo varstvo prodajalca lahko velja tudi, če je transakcija razveljavljena zaradi kupčevega uspešnega reklamacijskega postopka, ker ta ni odobril plačila, ali kadar banka kupca razveljavi plačilo, financirano z banko.

V tem razdelku je opisano PayPalovo varstvo prodajalca, kot velja za vas, vendar se morate seznaniti tudi s tem, kakšen je [vpliv PayPalovega varstva kupca na prodajalce](#).

### Osnovne zahteve

Če želite biti upravičeni do PayPalovega varstva prodajalca, morate izpolniti vse naslednje osnovne zahteve, pa tudi vse ustrezne dodatne zahteve:

- Primarni naslov za vaš PayPalov račun mora biti v eni od držav, za katere velja ta uporabniška

pogodba.

- Za zahteve zaradi nedovoljene transakcije morate predložiti veljavno dokazilo o pošiljki ali dokazilo o dostavi, ki dokazuje, da je bil artikel odposlan ali zagotovljen kupcu najpozneje dva dni po tem, ko vas je PayPal obvestil o sporu ali reklamaciji. Če vas na primer PayPal obvesti o zahtevku zaradi nepooblaščen transakcije 1. septembra, mora biti v veljavnem dokazilu o pošiljki navedeno, da je bil artikel odposlan kupcu najpozneje 3. septembra, da ste lahko upravičeni do PayPalovega varstva prodajalca.
- Artikel mora biti fizično, opredmeteno blago, ki ga je mogoče poslati, z izjemo artiklov, ki so predmet [dodatnih zahtev za neopredmeteno blago](#). Tudi za transakcije v zvezi z artikli, ki jih osebno dostavite, plačilo za njih pa je bilo opravljeno v vaši fizični trgovini, ste lahko upravičeni do PayPalovega varstva prodajalca, pod pogojem, da je kupec plačal v živo s PayPalovo kodo QR za blago in storitve.
- Artikel morate poslati na naslov za dostavo, ki je naveden za transakcijo na strani s podrobnostmi o transakciji v vašem PayPalovem računu. Če artikel najprej pošljete na prejemnikov naslov za dostavo, ki je naveden na strani s podrobnostmi o transakciji, vendar je pozneje preusmerjen na drug naslov, ne boste upravičeni do PayPalovega varstva prodajalca. Zato priporočamo, da ne uporabljate dostavne službe, ki jo naroči kupec, da boste lahko predložili veljaven dokaz o pošiljanju in dostavi.
  - Zahteva, povezana s pošiljanjem, ne velja za upravičene transakcije, pri katerih artiklo osebno dostavite, a le če soglašate s tem, da nam predložite drugo dokazilo o dostavi oziroma ustrezno dodatno dokumentacijo ali informacije o transakciji, ki jih morda zahtevamo.
- Na PayPalove zahteve za dokumentacijo in druge informacije morate odgovoriti v roku, ki je naveden v prejetem e-sporočilu ali v naši korespondenci z vami prek [Središča za reševanje sporov](#). Če ne odgovorite na PayPalovo zahtevo za dokumentacijo in druge informacije v zahtevanem roku, morda ne boste upravičeni do PayPalovega varstva prodajalca.
- Če prodaja vključuje prednaročeno ali po naročilu izdelano blago, ga morate poslati v roku, ki ste ga navedli v katalogu. Sicer pa priporočamo, da vse artikle odpremite v sedmih dneh po prejemu plačila.
- Predložite [dokazilo o pošiljki ali dostavi](#).
- [Za PayPalovo varstvo prodajalca mora biti plačilo](#) v primeru zahtevka zaradi nepooblaščen transakcije na strani »Podrobnosti o transakciji« označeno kot »upravičeno« ali »delno upravičeno«.
- Za nakup morate sprejeti eno plačilo z enega PayPalovega računa (delno plačilo in/ali plačilo v obrokih sta izključena).

- Če ste v svojo spletno stran ali aplikacijo integrirali izdelek PayPalove blagajne, za prodajalce s PayPalovim poslovnim računom veljajo naslednje zahteve, da se ohrani upravičenost do programa in zagotovi optimalno upravljanje morebitnih goljufivih transakcij:
  - Poskrbeti morate, da se podatki o seji brskalnika in podatki o napravi kupca, ki opravlja PayPalovo transakcijo na vaši spletni strani, pravilno pošljejo PayPalu. V večini primerov so ti podatki poslani PayPalu, ne da bi morali ukrepati. Občasno se lahko zgodi, da se te informacije ne pošiljajo. To se lahko zgodi, ker niste pravilno integrirali izdelka blagajne ali uporabljate izboljšavo, ki zahteva ročni prenos teh podatkov. Če se to zgodi, vas bomo o tem obvestili in vam dali 60-dnevni rok za odpravo težave. Če težava ne bo odpravljena v tem časovnem roku, vam lahko odvzamemo upravičenost do zaščite prodajalca za nepooblaščne transakcije.
  - Dodatne zahteve za integracijo lahko veljajo za prodajalce, ki uporabljajo PayPalov poslovni račun za izvajanje transakcij, povezanih s poslovnim modelom, ki je opredeljen kot visoko tvegan, kot je podrobneje opisano v PayPalovem uporabniškem sporazumu. Takšne transakcije vključujejo prodajo blaga ali storitev iz kategorije z visokim tveganjem ali druga dejstva, za katera je znano, da običajno povzročajo povečano število reklamacijskih postopkov, drugih zahtevkov ali sporov ali da so pogosto predmet goljufije ali nezakonite dejavnosti. Te zahteve smo uvedli, da bi zagotovili, da bomo lahko še naprej izpolnjevali svoje standarde varnosti in obvladovanja tveganj. PayPal vas bo o teh zahtevah obvestil vnaprej, vi pa boste imeli na voljo razumen časovni okvir za izvedbo potrebnih sprememb. Če sprememb ne izvedete v tem časovnem okviru, vam lahko odvzamemo upravičenost do zaščite prodajalca za nepooblaščne transakcije.

PayPal določi, ali je vaš zahtevk upravičen do PayPalovega varstva prodajalca. PayPal bo sprejel odločitev po lastni presoji na podlagi pogojev za upravičenost, vseh informacij oziroma dokumentov, ki bodo predloženi med postopkom reševanja zadeve, ter vseh drugih informacij, za katere PayPal meni, da so ustrezne in primerne v danih okoliščinah.

## Dodatne zahteve za artikel, ki ni bil prejet

Če želite biti upravičeni do PayPalovega varstva prodajalca pri kupčevem zahtevku za artikel, ki ni bil prejet, morate izpolnjevati [osnovne zahteve](#) kot tudi dodatne zahteve, ki so navedene spodaj:

- Predložiti morate dokazilo o dostavi, kot je opisano spodaj.

## Dodatne zahteve za neopredmeteno blago

Prodaja neopredmetenega blaga in storitev je upravičena do PayPalovega varstva prodajalca, če izpolnjuje [osnovne zahteve](#) in naslednje dodatne zahteve:

- V primeru zahtevkov za [nepooblaščno transakcijo](#) je PayPal na strani s »podrobnostmi o transakciji« transakcijo neopredmetenega blaga označil kot "upravičeno« ali vas drugače pisno

obvestil o upravičenosti.

- Artikel je bil dostavljen in [predložili ste dokazilo o dostavi za neopredmeteno blago](#).

## Predložitev dokazila o pošiljki ali dokazilu o dostavi

| <b>Fizično blago</b><br>Za dokazilo o pošiljki ali dostavi fizičnega blaga se zahteva naslednje:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dokazilo o dostavi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dokazilo o pošiljki                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Spletna ali fizična dokumentacija dostavnega podjetja, ki vključuje naslednje podatke:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• spletna in preverljiva sledilna številka,</li><li>• datum odpošiljanja,</li><li>• prejemnikov naslov, ki se ujema z naslovom za dostavo na strani »Podrobnosti o transakciji«, ali</li><li>• prejemnikov naslov, v katerem so navedeni vsaj mesto in zvezna država, mesto in država ali poštna številka (oziroma mednarodna ustreznica).</li></ul> | <p>Spletna ali fizična dokumentacija dostavnega podjetja, ki vključuje naslednje podatke:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• spletna in preverljiva sledilna številka,</li><li>• datum dostave in status »dostavljeno«,</li><li>• prejemnikov naslov, ki se ujema z naslovom za dostavo na strani »Podrobnosti o transakciji«,</li><li>• prejemnikov naslov, v katerem so navedeni vsaj mesto in zvezna država, mesto in država ali poštna številka (oziroma mednarodna ustreznica).</li></ul> <p><b>POMEMBNO:</b> Vaša izbira prevoznika in možnosti pošiljanja pri tem prevozniku lahko močno vplivajo na vašo zmožnost izpolnjevanja zahtev, povezanih z dokazili o dostavi. Zlasti pri mednarodnih pošiljkah blaga zagotovite, da lahko vaš prevoznik zagotovi stanje »dostavljeno« na pravem naslovu, sicer bo vaš zahtevek za varstvo prodajalca morda zavržen.</p> |
| <b>Neopredmeteno blago</b><br>Za dokazilo o pošiljki ali dostavi neopredmetenega blaga se zahteva naslednje:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Transakcije s kodami QR</b><br>Za dokazilo o pošiljki ali dokazilo o dostavi se zahteva naslednje:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Pri neopredmetenem ali digitalnem blagu dokazilo o dostavi pomeni prepričljiv dokaz, da je bil artikel dostavljen ali da je bilo naročilo izpolnjeno. Prepričljiv dokaz je lahko sistem evidentiranja, iz katerega je razviden datum odpošiljanja artikla in:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• da je bil artikel poslan prejemniku po elektronski poti, vključno s prejemnikovim naslovom (e-poštni naslov, IP itd.), kjer je primerno; ali</li><li>• da je prejemnik prejel artikel oziroma dostopal do artikla.</li></ul> | <p>Pri transakcijah s kodo QR nam boste morda morali predložiti druge dokaze o dostavi ali ustrezne dodatne dokumente ali informacije o transakciji.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Neupravičeni artikli in transakcije

Do kritja v okviru PayPalovega varstva prodajalcev *niso* upravičeni naslednji artikli in transakcije:

- Nepremičnine, vključno s stanovanjskimi nepremičninami.
- Vozila, med drugim motorna vozila, motorna kolesa, avtodomi, letala in čolni, razen lahkih prevoznih sredstev za prosti čas, ki jih lahko nosi ena oseba, na primer koles in električnih rolk.
- Podjetja (nakup ali naložba v podjetje).
- Industrijski stroji, ki se uporabljajo v proizvodnji.
- Plačila, enakovredna denarju, vključno z artikli s shranjeno vrednostjo, kot so darilne in predplačniške kartice.
- Plačila, opravljena v zvezi z zlatom (bodisi v fizični obliki bodisi v obliki, s katero se trguje na borzi).
- Finančni produkti ali kakršnekoli naložbe.
- Nezamenljivi žetoni (NFT) z zneskom transakcije:
  - \$10.000,01 USD ali več (ali enakovredna vrednost v lokalni valuti, izračunana v času transakcije);
  - \$10.000,00 USD ali manj (ali enakovredna vrednost v lokalni valuti, izračunana v času transakcije), razen če kupec trdi, da je šlo za **nepooblaščen transakcijo**, in če transakcija izpolnjuje vse druge zahteve za upravičenost.
- Igralništvo, igre na srečo in/ali katerakoli druga dejavnost z vstopnino in nagrado.

- Donacije, vključno s plačili, prejetimi na platformah za množično financiranje ali množično posojanje.
- Plačila državnim organom (razen podjetjem v državni lasti), vladnim agencijam ali tretji osebi, ki zbira plačila v imenu državnega organa ali vladne agencije.
- Plačila katerikoli storitvi za plačevanje računov.
- Artikel, za katerega kupec trdi (bodisi pri nas bodisi pri svojem izdajatelju kartice), da ste mu poslali artikel, ki ga ni naročil (gre za zahtevek »**bistveno drugače od opisa**«).
- Zahtevki za **neprejete artikle**, ki jih je vaš kupec vložil neposredno pri izdajatelju kartice.
- Osebno dostavljeni fizični, opredmeteni artikli, vključno v zvezi s plačilom, ki je bilo opravljeno v vaši fizični trgovini, razen če je kupec plačal transakcijo v živo s PayPalovo kodo QR za blago in storitve.
- Vse, kar PayPal po lastni presoji določi kot prepovedano s to uporabniško pogodbo ali **PayPalovim pravilnikom o sprejemljivi uporabi**, tudi če je bila transakcija na strani »Podrobnosti o transakciji« sprva označena kot »upravičena« ali »delno upravičena«.
- Plačila, opravljena s storitvijo PayPal Payouts (prej imenovano Mass Pay oz. masovno plačilo).
- Zasebna plačila, vključno s plačili, ki so poslana z uporabo PayPalove funkcije za prijatelje in družinske člane.
- Plačila niso upravičena do programa za zaščito prodajalca, če niso obdelana prek PayPalovega računa kupca, vključno s plačili, kjer kupec zaključek nakupa opravi kot gost, ter standardnimi plačili s kreditnimi in debetnimi karticami, če je prodajalčev PayPalov poslovni račun registriran v naslednjih državah – Singapur, Kitajska, Hongkong, Avstralija, Italija, Francija, Nizozemska, Španija, Irska, Poljska, Švedska, Bolgarija, Avstrija, Portugalska, Belgija, Norveška, Grčija, Danska, Ciper, Litva, Češka, Estonija, Finska, Romunija, Slovenija, Madžarska, Slovaška, Malta, Latvija in Luksemburg. PayPal plačila, kjer kupec zaključek nakupa opravi kot gost, ter standardna plačila s kreditnimi in debetnimi karticami so upravičena do programa za zaščito prodajalca, kadar so obdelana prek PayPalovih poslovnih računov, registriranih v vseh drugih državah.
- Artikli, poslani po tem, ko vam je PayPal svetoval, da artikla ne odpošiljate.
- Potovalne vstopnice, ki jih prodaja potovalni prevoznik, če (1) kupec trdi (bodisi pri nas ali svoji finančni instituciji), da je šlo **zanepooblaščno** transakcijo in (2) je bil tak zahtevek vložen več kot 24 ur pred datumom potovanja.