

Program ochrany predajcu PayPal

Last updated on 17 July 2025

Čo je oprávnené

Ak predávate tovar alebo službu kupujúcemu, môžete mať nárok na program ochrany predajcu PayPal, ktorého podmienky sú uvedené v tomto dokumente a tvoria súčasť [Používateľskej zmluvy](#). Keď to platí, program ochrany predajcu PayPal vás oprávňuje ponechať si celú sumu nákupu. Spoločnosť PayPal na základe vlastného uváženia určí, či je váš nárok oprávnený na program ochrany predajcu spoločnosti PayPal, a to na základe požiadaviek oprávnenosti, akýchkoľvek informácií alebo dokumentácie poskytnutej počas procesu riešenia alebo akýchkoľvek iných informácií, ktoré spoločnosť PayPal považuje za relevantné a vhodné za daných okolností. Počet platieb vhodných pre program ochrany predajcu PayPal nie je obmedzený. Prístupom na stránku Podrobnosti transakcie vo svojom účte PayPal môžete identifikovať transakcie, ktoré môžu mať nárok na ochranu v rámci tohto programu.

Ochrana predajcu PayPal sa môže uplatniť, keď kupujúci (kupujúci) tvrdia, že:

- Neautorizovali ani neprofitovali z prostriedkov odoslaných z ich účtu PayPal (označovaného ako nárok na „[Neautorizovanú transakciu](#)“) a Neoprávnená transakcia(y) sa vyskytuje v prostredí, ktoré prevádzkuje spoločnosť PayPal.
- Nedostali od vás položku (označuje sa ako nárok „[Položka nebola prijatá](#)“); avšak za predpokladu, že nároky na položku Neprijatá, ktoré vyplývajú z toho, že kupujúci podali svojim vydavateľom žiadosti o kompenzáciu za transakcie financované kartou, nespĺňajú podmienky na ochranu predajcu PayPal.

Ochrana predajcu PayPal sa môže uplatniť aj vtedy, keď je transakcia stornovaná z dôvodu úspešného vrátenia platby kupujúcim, pretože neautorizoval platbu financovanú kartou, alebo keď banka kupujúceho zruší platbu financovanú bankou.

Táto časť popisuje ochranu predajcu PayPal, ako sa na vás vzťahuje, ale mali by ste byť oboznámení aj s [Vplyvom ochrany kupujúceho PayPal na predajcov](#).

Základné požiadavky

Ak chcete mať nárok na ochranu predajcu PayPal, musia byť splnené všetky nasledujúce základné požiadavky, ako aj všetky príslušné dodatočné požiadavky:

- Primárna adresa vášho účtu PayPal musí byť v jednej z krajín, na ktoré sa vzťahuje táto

používateľská zmluva.

- V prípade nárokov na neoprávnené transakcie musíte poskytnúť platný doklad o odoslaní alebo doklad o doručení, ktorý preukazuje, že položka bola odoslaná alebo poskytnutá kupujúcemu najneskôr dva dni po tom, čo vás spoločnosť PayPal upozornila na spor alebo zrušenie. Ak vás napríklad PayPal upozorní na neoprávnenú transakciu 1. septembra, platný doklad o odoslaní musí uvádzať, že položka bola odoslaná d kupujúcemu najneskôr do 3. septembra, aby mal nárok na ochranu predajcu PayPal.
- Položka musí byť fyzickým, hmotným tovarom, ktorý možno odoslať, s výnimkou položiek, na ktoré sa vzťahujú **dodatočné požiadavky na nehmotný tovar**. Transakcie zahŕňajúce položky, ktoré doručíte osobne v súvislosti s platbou uskutočnenou vo vašom fyzickom obchode, môžu mať tiež nárok na ochranu predajcu PayPal, pokiaľ kupujúci zaplatil za transakciu osobne pomocou kódu PayPal QR pre transakcie tovaru a služieb.
- Položku musíte odoslať na dodáciu adresu uvedenú na stránke s podrobnosťami o transakcii vo vašom účte PayPal pre transakciu. Ak pôvodne odošlete položku na dodáciu adresu príjemcu na stránke s podrobnosťami o transakcii, ale položka bude neskôr presmerovaná na inú adresu, nebudete mať nárok na ochranu predajcu PayPal. Odporúčame preto nevyužívať prepravnú službu, ktorú si zaštuje kupujúci, aby ste vedeli predložiť platný doklad o odoslaní a doručení.
 - Požiadavka na doručenie sa nevzťahuje na oprávnené transakcie zahŕňajúce položky, ktoré doručujete osobne, za predpokladu, že súhlasíte s tým, že nám poskytnete alternatívne dôkazy o doručení alebo takú dodatočnú dokumentáciu alebo informácie týkajúce sa transakcie, ktoré môžeme požadovať.
- Na žiadosti spoločnosti PayPal o dokumentáciu a iné informácie musíte odpovedať včas, ako sa požaduje v našej e-mailovej korešpondencii s vami alebo v našej korešpondencii s vami prostredníctvom **Centra riešení**. Ak neodpoviete na žiadosť spoločnosti PayPal o dokumentáciu a ďalšie informácie v požadovanom čase, možno nebudete mať nárok na ochranu predajcu PayPal.
- Ak predaj zahŕňa predobjednaný tovar alebo tovar na objednávku, musíte ho odoslať v lehote, ktorú ste uviedli v ponuke. V opačnom prípade sa odporúča odoslať všetky položky do siedmich dní od prijatia platby.
- Poskytnite **dôkaz o odoslaní alebo doručení**.
- **V prípade nárokov na neautorizované transakcie** platba musí byť označená ako „vhodná“ alebo „čiastočne spôsobilá“ na ochranu predajcu PayPal na stránke „Podrobnosti transakcie“.
- Za nákup musíte prijať jednu platbu z jedného PayPal účtu (čiastočná platba a/alebo platba na splátky sú vylúčené).
- Ak ste integrovali produkt Platba za nákup cez PayPal so svojím webom alebo aplikáciou, na

predajcov s firemným účtom PayPal sa vzťahujú nasledujúce požiadavky, aby sa zachovala oprávnenosť na program a aby sa zabezpečilo optimálne spravovanie potenciálne podvodných transakcií:

- Musíte sa uistiť, že informácie o relácii prehliadača kupujúceho a informácie o zariadení pri uskutočňovaní transakcií PayPal na vašom webe sú spoločnosti PayPal odoslané správne. Vo väčšine prípadov sa tieto informácie odošlú spoločnosti PayPal bez toho, aby ste museli vykonať akékoľvek kroky. Občas sa však môže stať, že sa tieto informácie neodošlú. Môže sa to stať preto, že ste produkt Platba za nákup neintegrovali správne alebo používate vylepšenie, ktoré vyžaduje manuálny prenos týchto údajov. V takom prípade vás o tom budeme informovať a poskytneme vám 60-dňovú lehotu na vyriešenie problému. Ak sa problém v tejto lehote nevyrieši, môžeme vám odobrať oprávnenosť na ochranu predajcu v prípade neautorizovaných transakcií.
- Na predajcov používajúcich firemný účet PayPal na vykonávanie transakcií súvisiacich s obchodným modelom, ktorý je klasifikovaný ako vysokorizikový, ako sa podrobnejšie opisuje v zmluve s používateľom služby PayPal, sa môžu vzťahovať ďalšie požiadavky na integráciu. Takéto transakcie zahŕňajú predaj tovaru alebo služieb vo vysoko rizikovej kategórii alebo iné nám známe skutočnosti, ktoré zvyčajne vedú k zvýšenému počtu chargebackov, iných nárokov alebo sporov, alebo k častému spojeniu s podvodmi alebo nelegálnou činnosťou. Tieto požiadavky sme zaviedli preto, aby sme mohli aj naďalej spĺňať naše štandardy zabezpečenia a riadenia rizík. PayPal vás bude o týchto požiadavkách vopred informovať a bude vám poskytnutá primeraná lehota na vykonanie akýchkoľvek potrebných zmien. Ak tieto zmeny nevykonáte v tejto lehote, môžeme vám odobrať oprávnenosť na ochranu predajcu v prípade neautorizovaných transakcií.

PayPal určí, či váš nárok spĺňa podmienky ochrany predajcu PayPal. Spoločnosť PayPal prijme rozhodnutie podľa vlastného uváženia na základe požiadaviek oprávnenosti, akýchkoľvek informácií alebo dokumentácie poskytnutej počas procesu riešenia problémov alebo akýchkoľvek iných informácií, ktoré spoločnosť PayPal považuje za relevantné a vhodné za daných okolností.

Položka nebola prijatá ďalšie požiadavky

Ak chcete mať nárok na ochranu predajcu PayPal v prípade reklamácie Kupujúceho Neprijatá položka, musíte splniť **základné požiadavky** a ďalšie uvedené požiadavky nižšie:

- Musíte poskytnúť doklad o doručení, ako je popísané nižšie.

Dodatočné požiadavky na nehmotný tovar

Aby mal predaj nehmotného tovaru a služieb nárok na ochranu predajcu PayPal, musí predaj spĺňať **základné požiadavky** a nasledujúce dodatočné požiadavky:

- V prípade nárokov týkajúcich sa **neautorizovaných transakcií** spoločnosť PayPal označila na stránke „Podrobnosti transakcie“ transakciu nehmotného tovaru ako „oprávnenú“ alebo vám inak poskytla oznámenie o oprávnenosti písomne.
- Doručil položku a **poskytol doklad o dodaní nehmotného tovaru**.

Vyhotovenie potvrdenia o odoslaní alebo potvrdenia o doručení

Fyzický tovar Na dôkaz o odoslaní alebo doručení fyzického tovaru sa vyžaduje nasledovné:	
Doklad o doručení	Doklad o odoslaní
Online alebo fyzická dokumentácia od prepravnej spoločnosti, ktorá zahŕňa: • Online a overiteľné sledovacie číslo • Dátum odoslania • Adresa pre príjemcu, ktorá sa zhoduje s dodacou adresou na stránke „Podrobnosti transakcie“, príp • Adresa príjemcu, na ktorej je uvedené aspoň mesto/štát, mesto/krajina alebo PSČ (alebo medzinárodný ekvivalent).	Online alebo fyzická dokumentácia od prepravnej spoločnosti, ktorá zahŕňa: • Online a overiteľné sledovacie číslo • Dátum dodania a stav „doručené“. • Adresa príjemcu, ktorá sa zhoduje s dodacou adresou na stránke Podrobnosti transakcie • Adresa príjemcu, na ktorej je uvedené aspoň mesto/štát, mesto/krajina alebo PSČ (alebo medzinárodný ekvivalent). DÔLEŽITÉ: Vaša voľba prepravcu a možnosti prepravy s týmto prepravcom môže mať veľký vplyv na vašu schopnosť splniť požiadavky na potvrdenie o doručení. Zaistite, najmä pri zasielaní tovaru do zahraničia, že váš prepravca môže poskytnúť stav „doručený“ na správnej adrese, inak môže byť váš nárok na ochranu predajcu zamietnutý.
Nehmotný tovar Ako doklad o doručení nehmotného tovaru sa vyžaduje:	Transakcie s QR kódom Ako doklad o odoslaní alebo o doručení sa vyžaduje:

V prípade nehmotného alebo digitálneho tovaru doklad o dodaní znamená presvedčivý dôkaz o dodaní položky alebo splnení objednávky. Medzi presvedčivé dôkazy by mohol patriť systém záznamov, ktorý ukazuje dátum odoslania položky a to, že to bolo buď: • Elektronicky odoslané príjemcovi vrátane adresy príjemcu (e-mail, IP atď.), ak je to možné. • Prijaté alebo ku ktorým má príjemca prístup.	V prípade transakcií s QR kódom môžete byť požiadaní, aby ste nám poskytli alternatívny dôkaz o doručení alebo takúto dodatočnú dokumentáciu alebo informácie k transakcii.
--	--

Neoprávnené položky a transakcie

Nasledujúce položky alebo transakcie **nie sú** spôsobilé na ochranu predajcu PayPal:

- Nehnutelnosti vrátane nehnuteľností na bývanie.
- Vozidlá vrátane, ale nie výlučne, motorových vozidiel, motocyklov, rekreačných vozidiel, lietadiel a člnov, očakávajúce od osobných prenosných ľahkých vozidiel používaných na rekreačné účely, ako sú bicykle a kolové vznášadlá.
- Podniky (nákup alebo investovanie do podniku).
- Priemyselné stroje používané vo výrobe.
- Platby ekvivalentné hotovosti vrátane položiek s uloženou hodnotou, ako sú darčkové karty a predplatené karty.
- Platby uskutočnené v súvislosti so zlatom (či už vo fyzickej forme alebo vo forme obchodovanej na burze).
- Finančné produkty alebo investície akéhokoľvek druhu.
- Nefunkčné tokeny (NFT) s čiastkou transakcie:
 - \$10,10 000,01 USD alebo viac (alebo ekvivalentná hodnota v miestnej mene vypočítaná v čase transakcie);
 - \$10,10 000,00 USD alebo menej (alebo ekvivalentná hodnota v miestnej mene vypočítaná v čase transakcie), pokiaľ kupujúci netvrdí, že išlo o **neautorizovanú transakciu**, a transakcia spĺňa všetky ostatné požiadavky oprávnenosti.

- Hazardné hry, hry a/alebo akékoľvek iné aktivity so vstupným poplatkom a cenou.
- Dary vrátane platieb prijatých formou crowdfundingu alebo crowdlendingu.
- Platby štátnemu orgánu (okrem štátnych podnikov), vládnej agentúre alebo tretej strane, ktorá vyberá platby v mene štátneho orgánu alebo vládnej agentúry.
- Platby na akúkoľvek službu platenia účtov.
- Položka, pri ktorej kupujúci tvrdí (buď u nás alebo u vydavateľa karty), že vami odoslaná položka nie je taká, ako bola objednaná (označuje sa ako reklamácia „**Výrazne nie podľa popisu**“).
- **Položka nebola prijatá** nároky podané kupujúcim priamo u vydavateľa karty.
- Fyzické, hmotné položky doručené osobne, a to aj v súvislosti s platbou vykonanou vo vašom fyzickom obchode, pokiaľ kupujúci nezaplatil za transakciu osobne pomocou QR kódu tovarov a služieb PayPal.
- Čokoľvek, čo spoločnosť PayPal na základe vlastného uváženia určí, je zakázaná touto zmluvou s používateľom alebo **Zásadami prijateľného používania služby PayPal**, a to aj v prípade, že transakcia je na začiatku označená ako „oprávnená“ alebo „čiastočne spôsobilá“ v časti „Podrobnosti transakcie“ stránku.
- Platby uskutočnené pomocou PayPal Payouts (predtým Mass Pay).
- Osobné platby vrátane platby odoslanej pomocou funkcie priateľov a rodiny PayPal.
- Program ochrany predajcu sa nevzťahuje na platby, ak nie sú spracované prostredníctvom účtu kupujúceho PayPal, a to vrátane platieb PayPal uskutočnených neprihlásenými používateľmi a štandardných platieb kreditnými a debetnými kartami, keď je firemný účet PayPal predajcu zaregistrovaný v nasledujúcich krajinách: Singapur, Čína, Hongkong, Austrália, Taliansko, Francúzsko, Holandsko, Španielsko, Írsko, Poľsko, Švédsko, Bulharsko, Rakúsko, Portugalsko, Belgicko, Nórsko, Grécko, Dánsko, Cyprus, Litva, Česko, Estónsko, Fínsko, Rumunsko, Slovinsko, Maďarsko, Slovensko, Malta, Lotyšsko a Luxembursko. Program ochrany predajcu sa na platby PayPal uskutočnené neprihlásenými používateľmi a štandardné platby kreditnými a debetnými kartami vzťahuje, keď sú spracované prostredníctvom firemných účtov PayPal zaregistrovaných v ktorýchkoľvek iných krajinách.
- Položky odoslané potom, čo vám spoločnosť PayPal odporučila, aby ste položku nevydali.
- Cestovné lístky predávané cestovným dopravcom, kde (1) kupujúci tvrdí (buď u nás alebo vo svojej finančnej inštitúcii), že išlo o **Neoprávnenú transakciu** a (2) takáto reklamácia bola podaná viac ako 24 hodín pred cestou. dátum.