

# CHƯƠNG TRÌNH BẢO VỆ NGƯỜI BÁN CỦA PAYPAL

Cập nhật lần gần nhất vào ngày 26 tháng 11 năm 2024

## Các trường hợp đủ điều kiện

Nếu bạn bán hàng hóa hoặc dịch vụ cho người mua, bạn có thể đủ điều kiện tham gia chương trình Bảo vệ người bán của PayPal. Các điều khoản và điều kiện của chương trình được trình bày trong tài liệu này và là một phần của **thỏa thuận người dùng**. Khi được áp dụng, chương trình Bảo vệ người bán của PayPal cho phép bạn giữ lại toàn bộ số tiền mua hàng. PayPal xác định liệu khiếu nại của bạn có đủ điều kiện theo chương trình Bảo vệ người bán của PayPal không. PayPal sẽ tùy ý đưa ra quyết định dựa trên các yêu cầu để hội đủ điều kiện, bất kỳ thông tin hoặc tài liệu nào được cung cấp trong quá trình giải quyết hoặc bất kỳ thông tin nào khác mà PayPal cho là có liên quan và thích hợp tùy theo từng tình huống. Không có hạn mức về số khoản thanh toán đủ điều kiện cho chương trình Bảo vệ người bán của PayPal. Bằng cách truy cập trang Chi tiết giao dịch trong tài khoản PayPal của mình, bạn sẽ thấy những giao dịch có thể đủ điều kiện được bảo vệ theo chương trình này.

Chương trình Bảo vệ người bán của PayPal có thể được áp dụng khi người mua khiếu nại rằng:

- Họ không ủy quyền hoặc không hưởng lợi từ số tiền được gửi từ tài khoản PayPal của họ (được gọi là "**Giao dịch trái phép**") và Giao dịch trái phép diễn ra trong môi trường máy chủ của PayPal; hoặc
- Người mua không nhận được hàng từ bạn (được gọi là khiếu nại "**Không nhận được hàng**"), ngoại trừ trường hợp khiếu nại Không nhận được hàng là kết quả của việc người mua nộp yêu cầu bồi hoàn với tổ chức phát hành cho giao dịch được thanh toán bằng thẻ thì khiếu nại đó sẽ không đủ điều kiện hưởng chương trình Bảo vệ người bán của PayPal.

Chương trình Bảo vệ người bán của PayPal cũng có thể áp dụng khi một giao dịch bị hoàn lại do người mua yêu cầu bồi hoàn thành công vì họ không ủy quyền cho khoản thanh toán bằng thẻ hoặc khi khoản thanh toán bằng tài khoản ngân hàng bị ngân hàng của người mua rút lại.

Phần này mô tả chương trình Bảo vệ người bán của PayPal khi được áp dụng cho bạn, nhưng bạn cũng nên nắm rõ **Tác động của các quy trình Bảo vệ người mua khác nhau đối với người bán**.

## Yêu cầu cơ bản

Để đủ điều kiện hưởng quyền lợi theo chương trình Bảo vệ người bán của PayPal, bạn phải đáp ứng tất cả các yêu cầu cơ bản sau đây, cũng như mọi yêu cầu bổ sung áp dụng:

- Bạn phải cung cấp cho chúng tôi **bằng chứng vận chuyển hoặc bằng chứng giao hàng** hợp lệ.
- Đối với các khiếu nại Giao dịch trái phép, bạn phải cung cấp bằng chứng vận chuyển hoặc bằng chứng giao hàng hợp lệ, chứng minh rằng hàng hóa đã được vận chuyển hoặc cung cấp cho người mua không quá hai ngày sau khi PayPal thông báo cho bạn về việc tranh chấp hoặc đảo ngược giao dịch. Ví dụ: nếu PayPal thông báo cho bạn về khiếu nại Giao dịch trái phép vào ngày 1 tháng 9 thì bằng chứng vận chuyển hợp lệ phải cho thấy hàng hóa đã được giao cho người mua muộn nhất vào ngày 3 tháng 9 để đủ điều kiện hưởng quyền lợi theo chương trình Bảo vệ người bán của PayPal.
- Hàng hóa phải là hàng hóa hữu hình, ngoại trừ các hàng hóa theo **Yêu cầu bổ sung đối với hàng hóa phi vật thể**.
- Bạn phải chuyển hàng cho giao dịch đến địa chỉ giao hàng trên trang chi tiết giao dịch trong tài khoản PayPal của bạn. Nếu ban đầu bạn chuyển hàng đến địa chỉ giao hàng của người nhận trên trang chi tiết giao dịch nhưng sau đó hàng được chuyển hướng đến địa chỉ khác, bạn sẽ không đủ điều kiện hưởng quyền lợi theo chương trình Bảo vệ người bán của PayPal. Do đó, để có thể cung cấp bằng chứng vận chuyển và bằng chứng giao hàng hợp lệ, bạn không nên sử dụng dịch vụ vận chuyển do người mua sắp xếp.
- Bạn phải phản hồi các yêu cầu của PayPal về các giấy tờ và các thông tin khác một cách kịp thời theo yêu cầu trong email hoặc thư mà chúng tôi gửi đến bạn qua **Trung tâm giải quyết tranh chấp**. Nếu bạn không phản hồi yêu cầu của PayPal về các giấy tờ và các thông tin khác trong thời hạn yêu cầu, bạn có thể không đủ điều kiện hưởng quyền lợi của chương trình Bảo vệ người bán của PayPal.
- Nếu việc bán hàng liên quan đến hàng hóa đặt trước hoặc làm theo yêu cầu, bạn phải chuyển hàng trong khung thời gian được chỉ định trong danh mục. Nếu không, bạn nên chuyển tất cả hàng trong vòng 7 ngày kể từ khi nhận được thanh toán.
- Bạn phải chấp nhận thanh toán từ tài khoản PayPal cho giao dịch mua hàng (không bao gồm thanh toán một phần và/hoặc thanh toán trả góp).
- Khi bạn đã tích hợp sản phẩm PayPal Checkout với trang web hoặc ứng dụng của mình, các yêu cầu sau áp dụng cho Người bán kinh doanh vận hành tài khoản PayPal cho hoạt động thương mại để đảm bảo quản lý tối ưu các giao dịch có nguy cơ gian lận:

- Bạn phải sử dụng phiên bản mới nhất của sản phẩm PayPal Checkout đó nếu chấp nhận khoản thanh toán trực tiếp qua trang web hoặc ứng dụng. Chúng tôi khuyến khích bạn theo dõi các bản cập nhật vì đôi khi chúng tôi có thể thông báo hoặc công bố và ngay lập tức cập nhật sản phẩm PayPal Checkout đó.
- Đảm bảo rằng bạn sẽ gửi thông tin phiên giao dịch theo yêu cầu cho PayPal ở bước thanh toán nếu bạn tích hợp với PayPal qua bên thứ ba hoặc nếu bạn có tiện ích tích hợp ứng dụng gốc. Việc chuyển thông tin như vậy là cần thiết để PayPal đánh giá và xác định các giao dịch có nguy cơ gian lận.
- Các yêu cầu tích hợp bổ sung có thể áp dụng cho Người bán hoạt động theo mô hình kinh doanh rủi ro cao. Các yêu cầu này được đặt ra để đảm bảo tuân thủ tiêu chuẩn quản lý rủi ro và bảo mật nâng cao của PayPal, qua đó giảm rủi ro tiềm ẩn do giao dịch gian lận liên quan đến các mô hình kinh doanh này. PayPal sẽ thông báo trước cho bạn về những yêu cầu đó và bạn sẽ được cung cấp khung thời gian hợp lý để thực hiện bất kỳ thay đổi nào cần thiết.
- Trong trường hợp khiếu nại **Giao dịch trái phép**, khoản thanh toán phải được đánh dấu “đủ điều kiện” hoặc “đủ điều kiện một phần” cho chương trình Bảo vệ người bán của PayPal trên trang Chi tiết giao dịch.

## Yêu cầu bổ sung đối với trường hợp không nhận được hàng

Để đủ điều kiện hưởng chương trình Bảo vệ người bán của PayPal đối với khiếu nại Không nhận được hàng của người mua, bạn phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu cơ bản cùng với các yêu cầu bổ sung dưới đây:

- Bạn phải cung cấp **bằng chứng giao hàng** như được mô tả dưới đây.

## Yêu cầu bổ sung đối với hàng hóa phi vật thể

Để giao dịch bán dịch vụ và hàng hóa phi vật thể đủ điều kiện cho chương trình Bảo vệ người bán của PayPal, giao dịch đó phải đáp ứng các **yêu cầu cơ bản** và các yêu cầu bổ sung sau đây:

- Trong trường hợp  **khiếu nại Giao dịch trái phép**, PayPal đã đánh dấu giao dịch hàng hóa phi vật thể là “đủ điều kiện” trong trang Chi tiết giao dịch hoặc thông báo cho bạn về khả năng đủ điều kiện bằng văn bản.
- Đã giao hàng và cung cấp **Bằng chứng vận chuyển hoặc bằng chứng giao hàng đối với Hàng hóa phi vật thể**.

## Lập bằng chứng vận chuyển hoặc bằng chứng giao hàng

<b>Hàng hóa vật thể</b>	
Dưới đây là các yêu cầu về bằng chứng vận chuyển hoặc giao hàng áp dụng cho hàng hóa vật thể:	
Bằng chứng vận chuyển	Bằng chứng giao hàng

<p>Giấy tờ trực tuyến hoặc bản cứng từ công ty vận chuyển bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Số theo dõi trực tuyến và có thể xác minh</li> <li>Ngày vận chuyển</li> <li>Địa chỉ người nhận khớp với địa chỉ giao hàng trên trang chi tiết giao dịch</li> <li>Địa chỉ người nhận ít nhất cho biết tên thành phố, quốc gia hoặc mã zip bưu chính (hoặc thông tin tương đương khi giao hàng quốc tế).</li> </ul>	<p>Giấy tờ trực tuyến hoặc bản cứng từ công ty vận chuyển bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Số theo dõi trực tuyến và có thể xác minh</li> <li>Ngày giao hàng và trạng thái "đã giao" của hàng hóa hoặc dịch vụ.</li> <li>Địa chỉ người nhận ít nhất cho biết tên thành phố, quốc gia hoặc mã zip bưu chính (hoặc thông tin tương đương khi giao hàng quốc tế).</li> <li>Xác nhận bằng chữ ký khi toàn bộ số tiền thanh toán (bao gồm cả phí giao hàng và thuế) vượt quá mức cố định (dựa trên loại tiền tệ của khoản thanh toán) được liệt kê trong <b>bảng ngưỡng xác nhận bằng chữ ký</b>. Xác nhận bằng chữ ký là giấy tờ trực tuyến, có thể xem trên trang web của công ty vận chuyển, cho biết hàng hóa đã được ký nhận (trừ trường hợp Người bán đăng ký Tài khoản PayPal tại Albania, Andorra, Bosnia và Herzegovina, Croatia và Ukraina thì không áp dụng yêu cầu này).</li> </ul> <p><b>QUAN TRỌNG:</b> Việc bạn lựa chọn hãng vận chuyển và phương thức vận chuyển với hãng vận chuyển đó có thể ảnh hưởng lớn đến khả năng đáp ứng các yêu cầu về bằng chứng giao hàng của bạn. Vui lòng bảo đảm rằng hãng vận chuyển có thể cung cấp trạng thái 'đã giao' tại địa chỉ chính xác, đặc biệt là khi vận chuyển hàng hóa quốc tế, nếu không, khiếu nại theo chương trình Bảo vệ người bán của bạn có thể bị từ chối.</p>
---	---

<p><b>Hàng hóa phi vật thể</b></p> <p>Dưới đây là các yêu cầu về bằng chứng vận chuyển hoặc giao hàng áp dụng cho hàng hóa phi vật thể:</p>
<p>Đối với hàng hóa phi vật thể hoặc sản phẩm kỹ thuật số, bằng chứng vận chuyển hoặc giao hàng có nghĩa là bằng chứng thuyết phục cho thấy hàng hóa đã được giao hoặc đơn đặt hàng đã được thực hiện. Bằng chứng thuyết phục có thể bao gồm hệ thống hồ sơ ghi rõ ngày gửi hàng hóa và:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Được gửi qua phương thức điện tử đến người nhận, bao gồm địa chỉ của người nhận (email, IP, v.v.), nếu có; hoặc</li> <li>Đã được nhận hoặc tiếp cận bởi người nhận</li> </ul>

### Các ngưỡng tiền tệ cần xác nhận bằng chữ ký

Tiền tệ	Giá trị giao dịch	Tiền tệ	Giá trị giao dịch
Đô la Úc:	850 AUD	Đô la New Zealand:	950 NZD
Real Brazil:	1.750 BRL	Krone Na Uy:	4.600 NOK
Đô la Canada:	850 CAD	Peso Philippines:	34.000 PHP
Koruna Séc:	15.000 CZK	Zloty Ba Lan	2.300 PLN
Krone Đan Mạch:	4.100 DKK	Rúp Nga:	27.000 RUB
Euro:	550 EUR	Đô la Singapore:	950 SGD
Đô la Hồng Kông:	6.000 HKD	Krona Thụy Điển:	4.950 SEK

Forint Hungary:	170.000 HUF	Franc Thụy sĩ:	700 CHF
Shekel Israel:	2.700 ILS	Tân Đài Tệ:	23.000 TWD
Yên Nhật:	77.000 JPY	Baht Thái:	24.500 THB
Ringgit Malaysia:	2.500 MYR	Bảng Anh:	450 GBP
Peso Mexico:	10.000 MXN	Đô la Mỹ:	750 USD

## Các hàng hóa và giao dịch không đủ điều kiện

Các hàng hóa hoặc giao dịch sau đây **không** đủ điều kiện cho chương trình Bảo vệ người bán của PayPal:

- Bất động sản, bao gồm nhà ở
- Phương tiện, bao gồm nhưng không giới hạn ở xe cơ giới, xe máy, phương tiện nhà di động, máy bay hoặc thuyền, ngoại trừ các phương tiện cá nhân di động hạng nhẹ được sử dụng cho mục đích giải trí như xe đạp và xe cân bằng có bánh
- Doanh nghiệp (mua hoặc đầu tư vào một doanh nghiệp)
- Máy móc công nghiệp sử dụng trong sản xuất
- Các khoản thanh toán tương đương tiền mặt, bao gồm các mặt hàng lưu trữ giá trị như thẻ quà tặng và thẻ trả trước
- Các khoản thanh toán liên quan đến vàng (dù ở dạng vàng thật hay dạng hoán đổi danh mục)
- Các sản phẩm hoặc các khoản đầu tư tài chính thuộc bất kỳ loại nào
- Token không thể thay thế (NFT) với số tiền giao dịch là:
  - 10.000,01 USD trở lên (hoặc giá trị tương đương bằng nội tệ được tính tại thời điểm giao dịch);
  - 10.000,00 USD trở xuống (hoặc giá trị tương đương bằng nội tệ được tính tại thời điểm giao dịch), trừ khi người mua khiếu nại rằng đó là **Giao dịch trái phép** và giao dịch đáp ứng tất cả các yêu cầu về điều kiện khác.
- Hoạt động đánh bạc, chơi game và/hoặc các hoạt động khác có thu phí tham gia và giải thưởng
- Khoản quyên góp, bao gồm các khoản thanh toán nhận được từ gọi vốn cộng đồng hoặc cho vay ngang hàng
- Các khoản thanh toán cho cơ quan nhà nước (ngoại trừ các doanh nghiệp nhà nước), cơ quan chính phủ hoặc bên thứ ba nhận thanh toán thay cho các cơ quan nhà nước hoặc cơ quan chính phủ
- Các khoản thanh toán cho bất kỳ dịch vụ thanh toán hóa đơn nào
- Hàng hóa mà người mua khiếu nại (với chúng tôi hoặc tổ chức phát hành thẻ) rằng hàng hóa bạn đã gửi không phải là hàng hóa họ đã đặt (được gọi là khiếu nại "**Không hề giống như mô tả**")
- Khiếu nại **Không nhận được hàng** do người mua nộp trực tiếp cho tổ chức phát hành thẻ của họ
- Hàng hóa vật thể, hữu hình được giao trực tiếp, bao gồm hàng hóa liên quan đến khoản thanh toán được thực hiện trong cửa hàng thực tế của bạn, trừ khi người mua trực tiếp thanh toán cho giao dịch bằng cách sử dụng mã QR hàng hóa và dịch vụ của PayPal
- Mọi giao dịch mà PayPal tùy ý quyết định là bị cấm theo **Chính sách sử dụng được chấp nhận** của PayPal, ngay cả khi ban đầu giao dịch đó được đánh dấu là "đủ điều kiện" hoặc "đủ điều kiện một phần" trên trang Chi tiết giao dịch.
- Các khoản thanh toán được thực hiện thông qua tùy chọn Thanh toán hàng loạt (trước đây là Xuất chi hàng loạt) của PayPal
- Các khoản thanh toán cá nhân, bao gồm các khoản thanh toán được gửi bằng chức năng gửi tiền cho bạn bè và gia đình của PayPal
- Các khoản thanh toán không được xử lý thông qua tài khoản PayPal của người mua, bao gồm khoản thanh toán bằng PayPal Guest Checkout và khoản thanh toán bằng thẻ Tín dụng và thẻ Ghi nợ tiêu chuẩn, trong đó tài khoản của người bán được đăng ký tại các quốc gia sau – Singapore, Trung Quốc, Hồng Kông, Úc, Ý, Pháp, Hà Lan, Tây Ban Nha, Ireland, Ba Lan, Thụy Điển, Bulgaria, Áo, Bồ Đào Nha, Bỉ, Na Uy, Hy Lạp, Đan Mạch, Síp, Lithuania, Séc, Estonia, Phần Lan, Romania, Slovenia, Hungary, Slovakia, Malta, Latvia và Luxembourg. Khoản thanh toán bằng Guest Checkout, khoản thanh toán bằng thẻ Tín dụng và thẻ Ghi nợ tiêu chuẩn mà các tài khoản đã đăng ký ở tất cả các quốc gia khác nhận được đều đủ điều kiện hưởng chính sách Bảo vệ người bán.
- Hàng hóa được gửi sau khi PayPal đã khuyến nghị bạn không nên gửi hàng
- Vé du lịch mua từ hãng lữ hành trong đó (1) người mua khiếu nại (với chúng tôi hoặc tổ chức tài chính của họ) rằng đây là **Giao dịch trái phép** và (2) khiếu nại này đã được nộp lên trước ngày khởi hành hơn 24 giờ.

Cảnh báo cho người tiêu dùng - PayPal Pte. Ltd., công ty nắm giữ công cụ tích trữ giá trị của PayPal, không cần sự phê duyệt từ Cơ quan tiền tệ Singapore. Người dùng nên đọc kỹ **các điều khoản và điều kiện**.

Khi bạn truy cập hoặc tương tác với các trang web, dịch vụ, ứng dụng, công cụ hoặc tin nhắn, chúng tôi hoặc nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền của chúng tôi có thể sử dụng cookie, bọ web và các công nghệ tương tự khác để lưu trữ thông tin nhằm giúp bạn có trải nghiệm tốt hơn, nhanh hơn và an toàn hơn cho mục đích quảng cáo. Tìm hiểu thêm **tại đây**.