PayPali müüjakaitse programm

Viimati uuendatud: 28. jaanuar 2022

Mis on sobiv?

Kui müüte ostjale kaupu või teenuseid, võib teil olla õigus PayPali müüjakaitse programmile, mille tingimused on siin sätestatud ja mis on kasutajalepingu osa. Kui PayPali müüjakaitse kehtib, annab see teile õiguse säilitada kogu ostusumma. PayPal otsustab oma äranägemisel, kas teie nõue vastab PayPali müüjakaitse programmi tingimustele, lähtudes sobivuse nõuetest, lahendamise käigus esitatud teabest või dokumentidest või mis tahes muust teabest, mida PayPal peab asjaolusid arvestades asjakohaseks ja sobivaks. PayPali müüjakaitse programmi jaoks sobivate maksete arv ei ole piiratud. Kui avate oma PayPali konto tehingu üksikasjade lehe, näete tehinguid, mis võivad olla selle programmi alusel kaitstud.

PayPali müüjakaitse võib kehtida, kui ostja väidab, et:

- ta ei volitanud või saanud tema PayPali kontolt saadetud rahast kasu (nimetatakse volitamata tehinguga seotud nõudeks) ja volitamata tehing toimub PayPali majutatavas keskkonnas;
- ta ei saanud teilt eset (nimetatakse **saamata jäänud esemega** seotud nõudeks).

PayPali müüjakaitse võib kehtida ka siis, kui tehing pööratakse ümber tulenevalt ostja edukast tagasinõudest või kui ostja pank pöörab panga rahastatud makse ümber.

Selles jaos kirjeldatakse, kuidas kehtib PayPali müüjakaitse teile, kuid peaksite tutvuma ka jaoga „**PayPali ostjakaitse mõju müüjatele**“.

Põhinõuded

PayPali müüjakaitse alla kuulumiseks peavad olema täidetud kõik järgmised põhinõuded ja mis tahes kohaldatavad lisanõuded:

- teie PayPali konto peamine aadress peab olema mõnes sellises riigis, kus see kasutajaleping kehtib;
- volitamata tehingute nõuete puhul peate esitama kehtiva tarnetõendi või väljastusteate mis näitab, et ese on tarnitud või ostjale esitatud hiljemalt kaks päeva pärast seda, kui PayPal teid vaidlusest või tühistamisest teavitas. Näiteks kui PayPal teavitab teid volitamata tehingu nõudest 1. septembril, peab kehtiv

tõend saadetise kohta näitama, et ese saadeti ostjale hiljemalt 3. septembriks, et sobida PayPali müüjakaitse alla.

- ese peab olema füüsiline materiaalne kaup, mida saab tarnida, välja arvatud jao **Immateriaalsete kaupade lisanõuded** alla kuuluvate esemete korral. Tehingud, mis on seotud kaupadega, mida tarnite isiklikult seoses teie füüsilises poes tehtud maksega, võivad samuti kuuluda PayPali müüjakaitse alla eeldusel, et ostja maksis tehingu eest isiklikult, kasutades PayPali QR-koodi kaupade ja teenuste tehingute jaoks;
- peate tarnima eseme tarneaadressile, mis on esitatud teie PayPali kontol selle tehingu üksikasjade lehel. Kui tarnite eseme algselt tehingu üksikasjade lehel olevale saaja tarneaadressile, kuid ese saadetakse hiljem ümber teisele aadressile, siis ei ole teil PayPali müüjakaitsele õigust. Seega ei soovita me kasutada ostja korraldatud tarneteenust tagamaks, et teil on võimalik esitada kehtiv tõend tarne ja kohaletoimetamise kohta;
    - tarnenõue ei kehti kaitseks sobivate tehingute suhtes, mis hõlmavad esemeid, mida te tarnite isiklikult, tingimusel, et nõustute esitama meile alternatiivse tõendi kohaletoimetamise kohta või tehinguga seotud täiendavad dokumendid või teabe, mida me võime nõuda;
- te peate vastama PayPali dokumentide ja muu teabe nõuetele õigeaegselt viisil, mis on nõutud meie e-kirjavahetuses teiega või meie **lahenduskeskuses** peetud kirjavahetusel teiega. Kui te ei vasta PayPali dokumentide ja muu teabe nõudele ettenähtud aja jooksul, ei pruugi teil olla õigust PayPali müüjakaitsele;
- kui müük hõlmab ettetellitud või eritellimusel valmistatud kaupu, peate need tarnima kuulutuses sätestatud aja jooksul. Muudel juhtudel on soovitatav tarnida kõik esemed seitsme päeva jooksul pärast makse vastu võtmist;
- esitama tarne- või väljastustõendi;
- makse peab PayPali müüjakaitse jaoks tehingu üksikasjade lehel olema volitamata tehingu nõude puhul märgitud kui „sobiv“ või „osaliselt sobiv“ või saamata eseme puhul „sobiv“.
- peate ostu eest vastu võtma ühe makse ühelt PayPali kontolt (osaline makse ja/või osamaksetena tasumine on välistatud).

PayPal teeb kindlaks, kas teie nõudele kehtib PayPali müüjakaitse. PayPal teeb otsuse oma äranägemisel, lähtudes kaitse alla sobivuse nõuetest, lahendamisprotsessi käigus esitatud mistahes teabest või dokumentidest või mistahes muust teabest, mida PayPal peab vastavas olukorras oluliseks ja asjakohaseks.

„Eset ei ole saadud“ lisanõuded

Selleks et vastata PayPali müüjakaitse tingimustele ostja nõude korral, mis on tingitud sellest, et eset ei ole saadud, peate vastama nii **põhinõuetele** kui ka järgnevalt loetletud lisanõuetele:

- kui ostja esitab väljastajale tagasinõude kaardiga rahastatud tehingu osas, peab makse olema PayPali müüjakaitse saamiseks märgitud leheküljel „Tehingu üksikasjad“ sobivaks.
- Peate esitama väljastusteate vastavalt alltoodud juhistele.

Immateriaalsete kaupade lisanõuded

Immateriaalsete kaupade ja teenuste müümisel PayPali müüjakaitse alla kuulumiseks peab müük vastama **põhinõuetele** ja järgmistele lisanõuetele:

- integratsiooninõuded:
  - kui olete integreerinud PayPal Checkouti toote, peate juhul, kui võtate makseid vastu otse veebisaidi või mobiilidele optimeeritud veebisaidi kaudu, kasutama selle toote praegust versiooni;
  - veenduma juhul, kui olete PayPaliga integreeritud kolmanda isiku kaudu või teil on lokaalse rakenduse integratsioon, et edastate PayPalile kassas seansi teabe;
  - sõltuvalt teie ärimudelist võivad kehtida ka muud integratsiooninõuded. Vajadusel anname teile nendest eelnevalt teada;
- PayPal on tähistanud mittemateriaalsete kaupade tehingu „sobivaks“ lehel „Tehingu üksikasjad“ või on teile selle sobivustest muul viisil kirjalikult teatanud.
- tarnisite eseme ja esitate immateriaalsete kaupade väljastusteate.

Tarnetõendi või väljastusteate kinnitamine

Füüsiliste kaupade tarne- või kohaletoimetamise tõendina on vaja järgmist.

Väljastusteade	Tarnetõend
Tarnefirma veebipõhine või füüsiline dokument, mis sisaldab järgmist. • Veebipõhine ja kontrollitav jälgimisnumber • Tarne kuupäev • Saaja aadress, mis vastab lehekülje „Tehingu üksikasjad“ tarneaadressile; või • saaja aadress, millel on märgitud vähemalt linn/osariik,	Tarnefirma veebipõhine või füüsiline dokument, mis sisaldab järgmist. • Veebipõhine ja kontrollitav jälgimisnumber • kohaletoimetamise kuupäev ja olek „kohale toimetatud“; • saaja aadress, mis vastab lehekülje „Tehingu üksikasjad“ tarneaadressile. • saaja aadress, millel on märgitud vähemalt linn/osariik, linn/maakond

linn/maakond või sihtnumber (või selle rahvusvaheline vaste).	või sihtnumber (või selle rahvusvaheline vaste). **TÄHTIS!** Teie valitud tarnijal ja selle tarnija pakutavad tarnimisviisid võivad oluliselt mõjutada seda, kas te vastate väljastusteate nõuetele. Palun veenduge, eelkõige kaupade rahvusvahelisel tarnimisel, et teie tarnija saab kinnitada õigele aadressile tarne, märkides selle kohta oleku „kohale toimetatud“. Vastasel juhul võidakse teie müüjakaitse nõue tagasi lükata.
Immateriaalsed kaubad Immateriaalsete kaupade väljastusteatena on nõutud järgmine.	**Tehingud QR-koodiga** Tarnetõendina või väljastusteatena on nõutud järgmine.
Immateriaalsete kaupade korral tähendab väljastusteade kaalukaid tõendeid näitamaks, et ese toimetati kohale või ostutellimus täideti. Kaalukad tõendid võivad sisaldada dokumentide süsteemi, mis näitab eseme saatmise kuupäeva ja kas: • ese saadeti saajale elektroonselt, sisaldades vajadusel saaja aadressi (e-postiaadress, IP jne); • saaja võttis eseme vastu või pääses sellele juurde.	QR-koodi tehingute korral võidakse teilt nõuda, et esitate meile alternatiivse tõendi kohaletoimetamise kohta või sellised tehinguga seotud täiendavad dokumendid või teabe.

Sobimatud esemed ja tehingud

Järgmised artiklid ja tehingud ***ei kuulu*** PayPali ostjakaitse alla:

- kinnisvara, sealhulgas elamukinnisvara;
- sõidukid, muu hulgas mootorsõidukid, mootorrattad, vabaajasõidukid, õhusõidukid ja paadid, välja arvatud sellised vabal ajal kasutatavad isiklikud kergsõidukid nagu jalgrattad ja tasakaaluliikurid;
- ettevõtted (ostmine või investeerimine ettevõttesse).
- tööstuslikud masinad, mida kasutatakse tootmises;
- sularahaga samaväärsed maksed, sealhulgas salvestatud väärtusesemed, nagu kinkekaardid ja ettemaksekaardid;

- kullaga seotud maksed (füüsilisel kujul või börsil kaubeldaval kujul);
- finantstooted või eri liiki investeeringud;
- hasartmängud, mängimine ja/või muu tegevus, millega kaasneb osavõtutasu ja auhind;
- annetused, sealhulgas maksed, mis on saadud ühisrahastuse või ühislaenamise kaudu.
- Maksed riiklikule asutusele (välja arvatud riigi omanduses olevad ettevõtted), valitsusasutusele või kolmandale isikule riigi juhitud asutuse või valitsusasutuse nimel makse tegemine.
- maksed mis tahes arvete maksmise teenusesse.
- ostja väidab (kas meile või oma kaardi väljastajale), et teie saadetud ese ei ole tellitud ese (nõudele viidatud kui „**Ei vasta suurel määral kirjeldusele**“);
- Füüsilised ja materiaalsed objektid, mis on isiklikult tarnitud, sealhulgas seoses teie füüsilises poes tehtud maksega, välja arvatud juhul, kui ostja on maksnud tehingu eest isiklikult, kasutades PayPali kaupade ja teenuste QR-koodi.
- Kõik, mille PayPal määrab oma äranägemisel selle kasutajalepingu või **PayPali lubatud kasutamise põhimõtete** põhjal keelatuks, isegi kui tehing on algselt märgitud „tehingu üksikasjade“ lehel „sobivaks“ või „osaliselt sobivaks“.
- maksed, mis on tehtud PayPali väljamaksetega (varem nimetatud massmakseteks);
- isiklikud maksed, sh maksed, mis on saadetud PayPali sõprade ja pere funktsiooni kaudu;
- Maksed, mida ei töödelda ostja PayPali konto kaudu, välja arvatud juhul, kui saate PayPali külalise kassa tehinguid ja teie ettevõtte konto on registreeritud Ameerika Ühendriikides, Ühendkuningriigis, Saksamaal, Kanadas, Brasiilias või Mehhikos.
- Esemed, mis saadeti pärast seda, kui PayPal soovitas neid mitte vabastada.
- Reisikorraldaja müüdud reisipiletid, mille kohta (1) ostja väidab (kas meile või oma finantsasutusele), et tegemist oli **volitamata tehinguga** ja (2) nõue esitati rohkem kui 24 tundi enne reisikuupäeva.