

'הגנת המוכר' של PayPal

עדכון אחרון: 10 בדצמבר 2021

תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal עומדת לרשוט:

מקבלי תשלום עם חשבון PayPal הרשמי בישראל, מקבלים תשלום באמצעות תשלום PayPal מקונים העורכים קניות העומדות בתנאים.

אם אתם מוכרים או משוקרים לקוניים במדינות אחרות, עליכם לקרוא את מדיניות תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal של המדינות שבחן מוקמים הנקוחות הפוטנציאליים (המדיניות הרלוונטיות של תכנית 'הגנת הקונה' של PayPal זמינה [כאן](#), משום שמדינות זו תחול עליהם מקבלי תשלום או מוכרים).

תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal אינה חלה עלTransactions, הנסיבות עסקה / או ביטולים הנובעים מכך שהקניה הייתה שונה ממשמעותיה מהתיאור (SNAD) 'וגם לא על פרטיים שאתם מוסרים או שנאספים באופן אישי.

אם אתם מוכרים מוצר או שירות לקונה, ניתן שאתם עומדים בתנאי תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal. כאשר תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal חלה, היא מאפשרת לכם להשאיר ברשותכם את סכום הקניה המלא. אין מגבלה על מספר התשלומים שיכולים לעמוד בתנאי תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal. על-ידי גישה לדף פרטי העסק בחשבון ה-PayPal- שלכם, תוכלם לקבוע אם העסק שלכם עומדת בתנאים להגנה במסגרת תכנית זו.

מהו היקף ההגנה הכלול בתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal?

אם אתם נחשים למקבלים העומדים בתנאים לקבל תשלום שבו צע עלי-ידי קונה PayPal, עשוי להחזיר לכם סכוםם בגין Transactions, הנסיבות עסקה או ביטולים שהוגשו נגדכם על סמך הסיבות הבאות:

- הנסיבות עסקה או ביטול עסקה הוגש נגדכם עקב 'עסקה בלתי-מורשתית', והעסקה הבלתי-מורשתית מתರחשת בסביבה שמאורת PayPal או
- הנסיבות עסקה או Transaction הוגש נגדכם עקב 'הפריט לא התקבל'.

במקרים שבהם PayPal מקבלת מכם הוכחה על כך שהפריט נשלח או סופק בהתאם לדרישות שלהן.

PayPal תשלם לכם את מלא הסכום של התשלום העומד בתנאים שהוא נושא Transaction, הנסיבות העסקה או הביטול.

מה קורה כאשר קונה מגייס Transaction, מכחיש עסקה או מבטל?

תטיל PayPal עיקובי זמני על הכספי בחשבון שלכם כדי למסות את הסכום המלא של התביעה, הבדיקה העסקה או הביטול.

אם התשלום אינו מכוסה על-ידי תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal, PayPal תמשוך את הכספי מהחשבון שלכם ותחזר את התשלום لكم. ללא קשר להתוצאות התביעה, ייתכן שתידרשו לשולם את עמלת המחלוקת של PayPal, אם היא חלה.

מהן דרישות הזכאות לתכנית 'הגנת המוכר' של PayPal?

- a. אם קיבלתם יותר מ-100,000 ₪IRO בחודש לפחות פעמיים אחת בתקופה רציפה של 6 חודשים בחשבון PayPal-שלכם ו/או אם אתם גובים היוב נוסף עבור השימוש ב-PayPal (כשהחוק החל עליהם מתיר לכם לגבות תשלום זהה), לא תהיו יכולים לתקנית 'הגנת המוכר' של PayPal אלא אם כן הוסכם אחרת ביןיכם לביןכם PayPal. PayPal תבחן את זכאותכם להגנת המוכר בחודשים אוקטובר ואפריל של כל שנה קלנדרית.
- b. כדי לעמוד בתנאים של תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal עליהם לעמוד בכל דרישות הבסיס הבאות וכן בדרישות רלוונטיות נוספות:

 - c. דרישות בסיס
 - a. עליהם לכבד את הדרישות המפורטות לעיל ביחס לחשבון ה-PayPal-שלכם.
 - b. העסקה צריכה להיות מסומנת על-ידי PayPal כעומדת בתנאים להגנת המוכר של PayPal בדף 'פרטי עסקה' בחשבון שלכם. אם היא מסומנת כעומדת בתנאים, תחול ההגנה גם עבור תלמידים בלתי-מורים ו'הפריט לא התקבל'.
 - c. הפריט חייב להיות מוצר פיזי ומוחשי שניתן לשולחן, מלבד פריטים הcpfifs לדרישות הנוספות עבור מוצרים לא מוחשיים.
 - d. עבור פריטים מוחשיים שניתן לשולחן, יש לשולחן את הפריט אל הכתובת למשולה המופיע בדף 'פרטי עסקה'. אם הפריט נמסר באופן אישי או אם מקבל התשלום שולחה את הפריט לכתובת אחרת (לדוגמה, אם הקונה מבקש שתשלחו לכתובת אחרת כיוון שהוא 'כתובת בעבודה' או כתובת למשולה 'מתנה'), לא תהיו יכולים להחזיר במסגרת תנאי תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal.
 - e. ספקו הוכחת משולזה או מסירה כמפורט להלן

במקרה של תביעה מסווג 'עסקה בלתי-מורשתית', עליהם לספק הוכחת משולזה או הוכחת מסירה תקפה אשר מוכיחה כי הפריט נשלה או סופק לקונה לא יאוחר מיוםים לאחר ש-PayPal-מודיעה להם על המחלוקת או הביטול. לדוגמה, אם PayPal מודיעה להם על תביעה מסווג 'עסקה בלתי-מורשתית' ב-1 בספטמבר, הוכחת המשולזה התקפה חייבת לצוין כי הפריט נשלה לקונה לא יאוחר מ-3 בספטמבר כדי לעמוד בתנאים של תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal.

f. עליהם לקבל תשלום היחיד מה חשבון PayPal ייחד עבור הקניה (תשלום חלקי ו/או תשלום המוחולק לתשלומים לא נכללים).

g. הגיבו לבקשת PayPal למסמכים ולפרטים אחרים ש-PayPal-דורשת באופן סביר כדי לבדוק את הנושא ללא דיחוי.

דרישות נוספות עבור מוצרים לא מוחשיים

כדי שמכירת מוצרים לא מוחשיים ושירותים תעמוד בתנאים של תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal, המכירה צריכה לעמוד בדרישות הבסיס ובדרישות הנוספות הבאות:

- **דרישות שילוב (אינטרנצייה):**
 - במרקם שבhem ביצעתם שילוב של מוצר PayPal Checkout, עליום להשתמש בגרסה הנוכחית של מוצר זה אם אתם מקבלים תשלום ישירות באמצעות אתר אינטרנט או אתר אינטרנט המותאם למכשירים ניידים; או
 - הקפידו להעביר את פרטי הפעלה ל PayPal-Pal-בעת ביצוע התשלום, אם ביצעתם שילוב עם PayPal באמצעות צד שלישי או אם יש לכם שילוב אפליקציה מקורית.
 - ייתכן שהחולו דרישות שילוב אחרות, בהתאם למודל העסק שלכם. נודיע לכם על הדרישות הללו מראש, במידת הצורך.
- PayPal סימנה את העסקה של המוצר הלא מוחשי כ'עומדת בתנאים' בדף פרטי העסקה או סיפקה לכם באופן אחר הודעה בכתב המאשר שהעסקה עומדת בתנאים.
- סיפקתם את הפריט וסיפקתם הוכחת מסירה עבור מוצרים לא מוחשיים.

מהן דרישות המשולח?

סוג המשולח	הגנה עבור 'תשלום בלתי-מורשה'	הגנה עבור 'הפריט לא התקבל'
לאומי/בינלאומי	עבור פריטים לא מוחשיים או שירותים: הוכחת מסירה עבור כל יתר העסקאות: הוכחת משלוח	הוכחת מסירה

אם התשלום הוא עבור מוצרים שהזמננו מראש או מוצרים בהזמנה אישית, נדרש משלוח במסגרת הזמן המצוינת במדיניות המשולחות או בפירוט אחר שופיע באתר של בעל העסק. עבור כל יתר שירותים המשולוח המקומיים (והשלוח הבינלאומי) PayPal, דורשת הוכחת מסירה ללא קשר לערך הפריט.

מהי 'הוכחת משלוח'?

תיעוד באינטרנט או תיעוד פיזי מהחברת שילוח, כולל את כל הפרטים הבאים:

- a. מספר מעקב אינטרנטני ונitin לאimoto.
- b. מצב 'נשלח' (או שווה ערך) ומאריך המשולוח.
- c. כתובה של מקבל התואמת לכתובת לשלוח בדף פרטי העסקה.
- d. כתובה של מקבל, הכוללת לפחות את העיר/מדינה בארץ"ב, העיר/מדינה או המיקוד (או מקבלת הבינלאומית).

לחלופין, אם יש בידיכם 'הוכחת מסירה', איןכם זוקקים להוכחת משלוח.

מהי 'הוכחת מסירה'?

'הוכחת מסירה' (עboro פריטים מוחשיים) היא תיעוד באינטרנט מהברת השילוח של כל הפרטים הבאים (או כאשר חברת השילוח מתחייבת שהיא קיבלה פריטים אלה):

- a. מספר מעקב אינטראנטי וניתן לאימות.
- b. מצב 'נמסר' (או מקביל) ותאריך המסירה.
- c. כתובות של מקבל התואמת לכחותה למשולח בדף פרטי העסקה
- d. כתובות של מקבל, הכוללת לפחות את העיר/מדינה בארה"ב, העיר/מדינה או המיקוד (או מקבל הבינלאומית).

'הוכחת מסירה' (עboro פריטים לא מוחשיים או שירוטים) היא הוכחה משכונעת) כפי שנקבע על-ידי PayPal שמראה שהפריט נמסר או שהזמנת הרכש הושלמה. הוכחות משכונעת עשוות לכלול רשומה מערצת המציג את התאריך שבו הפריט נשלח ושהוא:

- נשלח באופן אלקטרוני למקבל, כולל הכתובת של מקבלן כתובת אימייל IP, וכן הלאה, (במקרים הרלוונטיים; או
- התקבל על-ידי מקבל או שהיתה לו גישה אליו

מהן דוגמאות של פריטים/עסקאות/מקרים שאינם יכולים לתכנית 'הגנת המוכר' של?

הפריטים או העסקאות הבאים אינם עומדים בתנאי תכנית 'הגנת המוכר' של PayPal:

- נדל"ן, כולל נדל"ן למגורים.
- כלי רכב, כולל, בין היתר, כלי רכב ממונעים, אופניים, רכבי RV וקרוונים, מטוסים וסירות,
- למעט כלי רכב קלים הנחוצים לנשיאה בלבד והמשמשים למטרות פנאי, כגון אופניים והוברבורד עם גלגלים.
- עסקים (קניית עסק או השקעה בעסק).
- מכשור תעשייתי לצורכי ייצור.
- תשלוםים שווי ערך למזומנים, כולל פריטים בעלי ערך שמור, כגון כרטיסי שי ומתקנה וכרטיסי ערך צבוי (prepaid).
- תשלוםים המבוצעים ביחס לזהב (בצורה פיזית או במסחר בבורסה).
- מוצריים פיננסיים או השקעות מכל סוג שהוא.
- הימורים, משחקי מזל ו/או פעילות הכוללת דמי כניסה ופרס.
- תרומות, כולל תשלוםם שהתקבלו כמיון המונחים או כהלואות המונחים.
- תשלוםים לגוף בניהול מדינה (למעט חברות בעלות מדינה), לסוכנות ממשלתית או לצורך שלישי הגובה תשלום בשם גוף בניהול מדינה או סוכנות ממשלתית.
- תשלוםים שבמסגרתם אתם פועלים בהתאם לייפוי כוח שהתקבל מגוף בניהול מדינה או מסוכנות ממשלתית.
- תשלוםים לשירות תשלום חשבונות.
- פריטים שלגביהם הקונה מגיש תביעה (לנו או לחברת כרטיסי האשראי שלו) אשר לפיה הפריט ששלחתם אינו מה שהוזמן (תביעה מסווג **שונה משמעותית מהתיאור**).

- פריטים מוחשיים ופיזיים שנמסרו באופן אישי, כולל בקשר לתשלום שבוצע בנסיבות הפיזית שלכם, אלא אם הקונה שילם עבור העסקה באופן אישי באמצעות קוד QR של PayPal עבור מוצרים ושירותים, כאשר אפשרות זו זינה.
- תשלום שבוצע באמצעות תשלום Payouts של PayPal לשעבר "תשלום המוני".
- תשלום עבור מוצרים ושירותים, כולל תשלום שנשלח באמצעות הפון ציונליות של PayPal עבור חברים ובני משפחה, היכן שאפשרות זו זינה.
- תשלום שאינם מעובדים באמצעות החשבון PayPal של קונה, אלא אם אתם מקבלים עסקאות תשלום אורה באמצעות PayPal והחשבון העסקי שלכם רשום בארצות הברית, בבריטניה, בגרמניה, בקנדה, בברזיל או במקסיקו.
- פריטים שנשלחו לאחר ש-PayPal הגדה אתכם לא לשחרר את הפריט.
- כל פריט אשר PayPal קובעת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, כי הוא אסור במסגרת הסכם משתמש זה או במסגרת [מדיניות השימוש הנאו](#) של PayPal, גם אם התשלום מסומן תקופה כ'עומד בתנאים' או 'עומד בתנאים באופן חלקי' בדף פרטי העסקה.

השיטה של זכאותכם לתוכנית 'הגנת המוכר' של PayPal

יתכן שנשעה את זכאותכם לתוכנית 'הגנת המוכר' של PayPal אם יש לנו יסוד סביר להניח שהקיים סיכון מוגבר הקשור לחשבון שלכם. במסגרת הערכת הסיכון, נביא בחישובן את הגורמים הבאים:

- הסכום הכלול ו/או מספר הביטולים שהוגשו כנגד החשבון ה-PayPal-שלכם;
- סיכון סביר שהחשבון שלכם מהווה מבחינת היושרה והתקינות של PayPal ושל המערכת שלנו; וכן
- הפסדים פוטנציאליים שנגרמו לנו או למשתמשים שלנו.

יתכן שנשעה את זכאותכם לתוכנית 'הגנת המוכר' של PayPal אם החשבון שלכם קשור או משוייך לחשבון אחר שהוא.

נסיר את ההשיטה אם לא היה סבירים עוד שיש סיכון מוגבר הקשור לחשבוןכם.

אם נהיה סבורים שעדיין קיים סיכון, על-פי שיקול דעתנו הבלעדי, ייתכן שנדרוש מכם לנحوו פעולה מסוימת על-מנת להסיר את ההשיטה של זכאותכם לתוכנית 'הגנת המוכר' של PayPal. עלייכם לבצע את ההנחיות שלנו כפי שנדרש באופן סביר על-ידי PayPal במסגרת הזמן שצוינה.

נודיע לכם בהודעת אימייל אם נשעה את הזכאות שלכם לתוכנית 'הגנת המוכר' של PayPal או אם נסיר את ההשיטה.