

# PayPal의 판매자 보호 프로그램

최종 업데이트: 2022년 3월 16일

## 자격 요건

구매자에게 재화 또는 용역을 판매하는 사용자는 PayPal의 판매자 보호 프로그램의 적용을 받을 수 있습니다. 이와 관련한 이용 약관은 본 약정에 명시되어 있고 [사용자 계약](#)의 일부를 구성합니다. PayPal 판매자 보호 프로그램의 적용을 받는 사용자는 전체 구매 금액을 보전할 수 있습니다. 사용자의 클레임이 PayPal 판매자 보호 프로그램의 적용 대상인지 여부는 PayPal에서 결정합니다. PayPal은 자격 요건 및 분쟁 해결 절차 중에 제공된 정보나 서류 또는 당시 상황에서 관련성이 있고 적절하다고 PayPal이 판단하는 기타 정보를 고려하여 단독 재량으로 결정을 내립니다. PayPal의 판매자 보호 프로그램으로 보호받는 결제 건의 횟수에는 제한이 없습니다. PayPal 계정의 거래 세부정보 페이지에 액세스하면 해당 거래가 이 프로그램의 보호 대상인지를 확인할 수 있습니다.

구매자가 다음과 같은 클레임을 제기하는 경우 PayPal의 판매자 보호 프로그램이 적용될 수 있습니다.

- PayPal 계정에서 보내는 자금("무단 거래"로 지칭)을 승인하거나 그로부터 이익을 취하지 않았으며 해당 무단 거래가 PayPal의 호스팅 환경에서 발생한 경우, 또는
- 구매자가 사용자에게서 상품을 받지 못한 경우("미수령 상품" 클레임으로 지칭).

PayPal 판매자 보호 프로그램은 구매자의 지불거절로 인하여 거래가 취소되거나 은행을 통한 결제를 구매자 측 은행에서 취소한 경우에도 적용될 수 있습니다.

사용자에게 적용되는 PayPal 판매자 보호 프로그램을 본 섹션에서 설명하고 있지만, 사용자는 [다양한 구매자 보호 절차가 판매자에게 미치는 영향](#)에 관해서도 숙지해야 합니다.

## 기본 요건

PayPal 판매자 보호 프로그램의 대상이 되려면 아래의 기본 요건 및 관련 추가 요건을 모두 충족해야 합니다.

- 유효한 **POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)**를 당사에 제공할 것.
- 무단 거래 클레임의 경우, 사용자는 PayPal이 분쟁이나 결제취소를 통지한 지 2일 이내에 상품이 구매자에게 배송 또는 제공됐음을 입증하는 유효한 POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)를 제공해야 함. 예를 들어, PayPal이 사용자에게 9월 1일에 무단 거래 클레임을 통지했다면 판매자 보호 프로그램의 대상이 되기 위해서는 상품을 구매자에게 9월 3일 이전에 배송했다는 내용이 유효한 POS(배송 증명)에 명시되어 있어야 합니다.
- **무형 상품 추가 요건**의 대상이 되는 상품을 제외하고는 유형 상품이어야 함.
- 거래에 사용된 사용자의 PayPal 계정 내 거래 세부정보 페이지에 적힌 배송 주소로 상품을 배송할 것. 거래 세부정보 페이지에 있는 수취인의 배송 주소로 상품을 원래 발송했으나 해당 상품이 나중에 다른 주소로 변경 배송된 경우에는 PayPal의 판매자 보호가 적용되지 않습니다. 따라서 유효한 POS(배송 증명) 및 POD(배달 증명)를 제공할 수 있도록 하기 위해서는 구매자 측에서 지정한 배송 서비스를 사용하지 않을 것을 권고합니다.
- 사용자는 이메일 서신 또는 **분쟁해결센터**를 통한 PayPal의 문서 및 기타 정보 제공 요청에 적시에 응할 것. 요청 기한 내에 PayPal의 문서 및 기타 정보 요청에 응하지 않은 사용자는 PayPal의 판매자 보호 대상이 될 수 없습니다.
- 사전 주문 상품 또는 제작주문 상품을 판매하는 경우에는 해당 목록에 사용자가 지정한 기간 내에 배송할 것. 그렇지 않은 경우에는 결제대금을 수취한 후 7일 이내에 모든 상품을 배송하는 편이 좋습니다.
- 해당 구매 건에 대해 단일 PayPal 계정으로 결제대금을 받을 것(부분 결제 및/또는 할부 결제 제외).
- 무단 거래 클레임의 경우에는 해당 결제 건이 거래 세부정보 페이지에서 PayPal 판매자 보호 프로그램의 "보호 대상" 또는 "부분적 보호 대상"으로 표시되어 있을 것(미수령 상품 클레임의 경우에는 "보호 대상"으로 표시되어 있을 것).

## 미수령 상품에 대한 추가 요건

구매자의 미수령 상품 클레임에 대해 PayPal의 판매자 보호 프로그램을 적용받으려면 사용자는 아래에 열거한 기본 요건과 추가 요건을 모두 충족해야 합니다.

- 구매자가 특정 카드 결제 거래에 대해 카드 발급기관에 지불거절을 요청하는 경우, 해당 거래가 거래 세부정보 페이지에서 PayPal 판매자 보호 프로그램의 "보호 대상" 또는 "부분적 보호 대상"으로 표시되어 있을 것.
- 아래 설명과 같이 **POD(배달 증명)**를 제공할 것.

## 무형 상품 추가 요건

PayPal의 판매자 보호 적용 대상이 되는 무형 상품 및 서비스 판매는 해당 [기본 요건](#)과 다음의 추가 요건을 충족해야 합니다.

- 통합 관련 요구 사항
  - PayPal Checkout 제품 통합 완료한 사용자의 경우, 웹사이트 또는 모바일 최적화 웹사이트를 통해 직접 결제대금 수취 시 해당 제품의 최신 버전을 사용해야 합니다.
  - 제3자를 통해 PayPal과 통합되어 있거나 네이티브 앱 통합을 한 사용자는 결제 시 세션 정보가 PayPal에 전송되고 있는지 확인해야 합니다.
  - 사용자의 비즈니스 운영 방식에 따라 기타 통합 관련 요건이 적용될 수 있습니다. 필요한 경우에는 당사에서 해당 요건을 미리 알려드립니다.
- PayPal이 거래 세부정보 페이지에 해당 무형 상품을 "보호 대상"으로 표시했거나 자격에 대한 내용을 서면으로 달리 안내했을 것
- 해당 상품 배송 후 [무형 상품에 대한 POS\(배송 증명\) 또는 POD\(배달 증명\)](#)을 제공했을 것

## POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)의 작성

물리적 상품	
물리적 상품의 POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)에는 다음의 요건이 적용됩니다.	
POS(배송 증명)	POD(배달 증명)
배송회사의 온라인 또는 실물 서류에는 다음 사항을 포함해야 합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 확인 가능한 온라인 배송 추적 번호</li> <li>• 배송 날짜</li> <li>• 거래 세부정보 페이지의 배송 주소와 일치하는 수취인 주소</li> </ul>	배송회사의 온라인 또는 실물 서류에는 다음 사항을 포함해야 합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 확인 가능한 온라인 배송 추적 번호</li> <li>• 해당 상품 또는 서비스의 배송 날짜 및 "배송 완료" 상태의 표기 여부</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적어도 도시명, 국가 또는 우편번호(또는 이에 상응하는 국제우편코드)가 표시된 수취인 주소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적어도 도시명, 국가 또는 우편번호(또는 이에 상응하는 국제우편코드)가 표시된 수취인 주소</li> <li>• 결제 총액(배송비 및 세금 포함)이 <a href="#">서명 확인 필요 기준 금액표</a>에 표시된 금액(결제 통화 기준)을 초과하는 경우의 서명 확인. 서명 확인은 온라인 문서로서, 배송 회사의 웹사이트에서 확인할 수 있으며 해당 상품에 대한 확인 서명을 의미합니다(이러한 요건이 적용되지 않는 알바니아, 안도라, 보스니아헤르체고비나, 크로아티아, 우크라이나에 PayPal 계정이 등록된 판매자는 제외함).</li> </ul> <p><b>중요:</b> 배송업체 및 배송 옵션의 선택은 POD(배달 증명) 요건 충족 여부에 큰 영향을 미칠 수 있습니다. 특히 해외 상품 배송의 경우에는 배송업체가 올바른 주소에 '배송 완료' 상태를 제공할 수 있는지 확인하십시오. 그렇지 않으면 판매자 보호 클레임이 거부될 수 있습니다.</p>
--	---

**무형 상품**

무형 상품의 POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)에는 다음의 요건이 적용됩니다.

무형 상품 또는 디지털 상품의 경우 POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)는 상품이 배송되었거나 구매 주문이 이행되었음을 보여주는 설득력 있는 증거가 됩니다. 설득력 있는 증거에는 다음 중 어느 하나의 방식으로 처리되며 상품 발송 날짜를 확인할 수 있는 시스템 기록이 포함될 수 있습니다.

- (해당되는 경우) 수취인의 주소(이메일, IP 등)를 포함한 전자적 방식으로 수취인에게 발송
- 수취인이 수령하거나 액세스함

### 서명 확인이 필요한 통화별 기준 금액

통화	거래 금액	통화	거래 금액
호주 달러:	850 AUD	뉴질랜드 달러:	950 NZD
브라질 헤알:	1,750 BRL	노르웨이 크로네:	4,600 NOK
캐나다 달러:	850 CAD	필리핀 페소:	34,000 PHP
체코 코루나:	15,000 CZK	폴란드 즈워티:	2,300 PLN
덴마크 크로네:	4,100 DKK	러시아 루블:	27,000 RUB
유로:	550 EUR	싱가포르 달러:	950 SGD
홍콩 달러:	6,000 HKD	스웨덴 크로나:	4,950 SEK
헝가리 포린트:	170,000 HUF	스위스 프랑:	700 CHF
이스라엘 셰켈:	2,700 ILS	신 대만 달러:	23,000 TWD
일본 엔:	77,000 JPY	태국 바트:	24,500 THB
말레이시아 링깃:	2,500 MYR	영국 파운드:	450 GBP
멕시코 페소:	10,000 MXN	미국 달러:	750 USD

### 보호 대상이 아닌 상품 및 거래

다음의 상품 또는 거래는 PayPal 판매자 보호 프로그램의 보호 대상에 해당하지 **않습니다**.

- 부동산(주거 자산 포함)
- 차량(자동차, 오토바이, 레저용 차량, 항공기 또는 보트 등을 포함하되 이에 국한되지 않음. 단, 자전거 및 바퀴가 달린 호버보드와 같은 레저 목적으로 사용되는 개인 휴대용 경량 차량은 제외)
- 비즈니스(비즈니스의 인수 또는 투자)

- 제조업에 사용되는 산업 기계류
- 현금에 준하는 결제(기프트 카드 및 선불 카드와 같은 선불 지급수단 포함)
- 금과 관련하여 이루어진 결제(물리적 형태이든 거래소 거래 형식이든 무관)
- 금융 상품 또는 모든 종류의 투자
- 물리적 또는 디지털 형태, 즉, 액면가가 대체 불가 토큰(NFT)으로 표시되는 미술품, 골동품 또는 수집품으로서, 거래가가 \$10,000 USD 이상 또는 거래 당시 현지 통화로 동등한 가치를 가지는 경우
- 도박, 게임 및/또는 입장료와 상금이 있는 기타 모든 활동
- 클라우드 펀딩 또는 클라우드 렌딩으로 수취한 결제대금을 포함하는 기부
- 정부 운영 기관(국영 기업은 제외), 정부 기관 또는 그러한 정부 운영 기관과 정부 기관을 대리하여 결제 대금을 징수하는 제3자에게 이루어지는 결제
- 청구 결제 서비스에 대한 결제
- 사용자가 발송한 상품이 구매자의 주문 상품과 다르다는 내용의 클레임인 [SNAD\(제품설명 중요사항 불일치\)](#)가 PayPal 또는 카드 발급기관에 제기된 경우의 상품
- 직접 전달된 물리적 유형 상품(사용자의 실물 매장에서 이뤄지는 결제와 관련하여 전달된 상품 포함. 단, 사용자가 PayPal의 상품 및 서비스 거래 QR 코드를 통해 직접 거래 대금을 지불한 경우는 제외).
- PayPal의 [이용목적 제한 정책](#)에 따른 금지 품목으로 PayPal이 단독 재량 하에 결정한 경우. 이는 처음에 해당 거래가 거래 세부정보 페이지에 "보호 대상" 또는 "부분적 보호 대상"으로 표시된 경우에도 마찬가지입니다.
- PayPal 지급금(이전 명칭은 대량 결제) 서비스를 통해 이루어지는 결제
- 개인 간 결제(PayPal의 친구 및 가족 기능을 사용하여 이루어지는 결제 포함)
- 구매자의 PayPal 계정을 통해 처리되지 않은 결제(단, 사용자가 PayPal 비회원 결제 거래를 받아들인 경우와 사용자의 비즈니스 계정이 미국, 영국, 독일, 캐나다, 브라질 또는 멕시코에 등록되어 있지 않은 경우는 제외).
- 상품을 발송하지 않도록 하는 PayPal의 조언이 있는 후에 발송된 상품
- 여행 항공사가 판매한 여행 티켓에 대하여 (1) [무단 거래](#)에 해당한다고 PayPal 또는 구매자 측 금융 기관에 구매자가 클레임을 제기하였고 (2) 이러한 클레임이 해당 여행 일자 기준 최소 24시간 전에 접수된 경우