„PayPal“ pardavėjų apsaugos programa

Paskutinį kartą atnaujinta 2022 m. gegužės 6 d.

Kas atitinka reikalavimus

Jei pirkėjui parduodate prekę ar paslaugą, Jums gali būti taikoma „PayPal“ pardavėjo apsaugos programa, kurios sąlygos čia išdėstytos ir kuri yra naudotojo sutarties dalis. Taikant šią apsaugą, pagal „PayPal“ pardavėjo apsaugos programą Jums gali būti paliekama visa pirkinio suma. „PayPal“ savo nuožiūra nustato, ar Jūsų pretenzija atitinka „PayPal“ pardavėjo apsaugos programos sąlygas, remdamasi tinkamumo reikalavimais, bet kokia informacija ar dokumentais, pateiktais ginčo sprendimo proceso metu, arba kita informacija, kurią „PayPal“ laiko tinkama ir derama konkrečiomis aplinkybėmis. Mokėjimų, kuriems taikoma „PayPal“ pardavėjo apsaugos programa, skaičius neribojamas. Savo „PayPal“ paskyros puslapyje „Išsami operacijos informacija“ galite matyti operacijas, kurioms gali būti taikoma apsauga pagal šią programą.

„PayPal“ pardavėjų apsaugos programa gali būti taikoma, kai pirkėjas tvirtina, kad:

- nesuteikė leidimo pervesti lėšų arba negavo naudos iš lėšų, pervestų iš savo „PayPal“ paskyros (toliau – Neleistina operacija), ir tokia Neleistina operacija įvyksta aplinkoje, kurią administruoja „PayPal“;
- negavo prekės iš Jūsų (toliau – pretenzija dėl Negautos prekės).

„PayPal“ pardavėjų apsaugos programa taip pat gali būti taikoma, kai įvykdoma atvirkštinė operacija pirkėjui sėkmingai susigrąžinus pinigus arba kai pirkėjo bankas įvykdo atvirkštinę banko finansuojamo mokėjimo operaciją.

Šiame skyriuje aprašoma „PayPal“ pardavėjų apsaugos programa, kaip ji taikoma Jums, tačiau taip pat susipažinkite su informacija, kokį poveikį pardavėjams turi „PayPal“ pirkėjų apsauga.

Pagrindiniai reikalavimai

Kad Jums būtų taikoma „PayPal“ pardavėjų apsauga, turite atitikti visus šiuos pagrindinius reikalavimus, taip pat Jums taikomus papildomus reikalavimus:

- Pagrindinis Jūsų „PayPal“ paskyros adresas turi būti vienoje iš šalių, kurioms taikoma ši naudotojo sutartis.
- Pretenzijų dėl Neleistinų operacijų atveju, turite pateikti galiojantį išsiuntimo įrodymą arba pristatymo įrodymą, įrodantį, kad prekė buvo išsiųsta arba pateikta

pirkėjui ne vėliau kaip per dvi dienas po to, kai „PayPal“ Jums pranešė apie ginčą ar atvirkštinę operaciją. Pavyzdžiui, jei „PayPal“ pranešė Jums apie pretenziją dėl Neleistinos operacijos rugsėjo 1 d., galiojantis išsiuntimo įrodymas turi nurodyti, kad prekė buvo išsiųsta pirkėjui ne vėliau kaip rugsėjo 3 d., kad Jums galėtų būti taikoma „PayPal“ pardavėjų apsauga.

- Prekė turi būti fizinė, apčiuopiama prekė, kurią galima išsiųsti, išskyrus prekes, kurioms taikomi **papildomi reikalavimai nematerialioms prekėms**. Sandoriams, susijusiems su prekėmis, kurias Jūs asmeniškai pristatote, kai gaunamas mokėjimas Jūsų fizinėje parduotuvėje, taip pat gali būti taikoma „PayPal“ pardavėjo apsauga, jei pirkėjas atliko mokėjimo operaciją asmeniškai, naudodamas prekių ir paslaugų operacijoms skirtą „PayPal“ QR kodą.
- Prekę turite išsiųsti prekės pristatymo adresu, nurodytu prie konkrečios operacijos puslapyje „Išsami operacijos informacija“ Jūsų „PayPal“ paskyroje. Jei prekę iš pradžių išsiuntėte gavėjo pristatymo adresu, nurodytu puslapyje „Išsami operacijos informacija“, tačiau vėliau prekė nukreipiama kitu adresu, „PayPal“ pardavėjų apsauga pasinaudoti negalėsite. Todėl rekomenduojame nesinaudoti pirkėjo organizuojama laivybos paslauga, kad galėtumėte pateikti galiojančius siuntimo ir pristatymo įrodymus.
    - Siuntimo reikalavimas netaikomas tinkamoms operacijoms, susijusioms su prekėmis, kurias pristatote asmeniškai, tačiau tik jei sutinkate pateikti mums alternatyvius pristatymo įrodymus arba tokius papildomus su operacija susijusius dokumentus ar informaciją, kurių galime paprašyti.
- Į „PayPal“ prašymus pateikti dokumentus ir kitą informaciją turite atsakyti laiku, kaip prašoma mūsų el. laiškuose Jums arba mūsų susirašinėjime su Jumis, per **Sprendimų centrą**. Jei per nustatytą laiką į „PayPal“ prašymą pateikti dokumentus ir kitą informaciją neatsakysite, Jums „PayPal“ pardavėjų apsauga gali būti netaikoma.
- Jei parduodamos iš anksto užsakytos ar pagal užsakymą pagamintos prekės, jas turite išsiųsti per sąraše nurodytą laikotarpį. Kitais atvejais visas prekes rekomenduojama išsiųsti per septynias dienas nuo mokėjimo gavimo dienos.
- Turite pateikti išsiuntimo ar pristatymo įrodymą.
- Tam, kad galėtų būti taikoma „PayPal“ pardavėjų apsauga, puslapyje „Išsami operacijos informacija“ mokėjimas turi būti pažymėtas kaip „tinkamas“ arba „iš dalies tinkamas“, jei pretenzija teikiama dėl Neleistinos operacijos, arba kaip „tinkamas“, jei pretenzija teikiama dėl Negautos prekės.
- Už pirkinį turite priimti atsiskaitymą vienu mokėjimu iš vienos „PayPal“ paskyros (daliniam mokėjimui ir (arba) mokėjimui dalimis apsauga netaikoma).

„PayPal“ nustato, ar Jūsų pretenzija atitinka „PayPal“ pardavėjo apsaugos programos sąlygas. „PayPal“ priims sprendimą savo nuožiūra, remdamasi tinkamumo reikalavimais, bet kokia informacija ar dokumentais, pateiktais ginčo sprendimo proceso metu, arba kita informacija, kurią „PayPal“ laiko tinkama ir derama konkrečiomis aplinkybėmis.

Papildomi reikalavimai, kai pirkėjas negauna prekės

Kad Jums būtų taikoma „PayPal“ pardavėjų apsauga pirkėjo pretenzijos dėl Negautos prekės atveju, turite atitikti toliau išvardytus **pagrindinius reikalavimus** ir papildomus reikalavimus:

- Kai pirkėjas pateikia reikalavimą kortelės išdavėjui grąžinti kortele sumokėtus pinigus, mokėjimas turi būti pažymėtas kaip „tinkamas“ pagal „PayPal“ pardavėjų apsaugos programą puslapyje „Išsami operacijos informacija“.
- Turite pateikti pristatymo įrodymą, kaip aprašyta toliau.

Papildomi reikalavimai parduodant nematerialiąsias prekes

Norint, kad nematerialiųjų prekių ir paslaugų pardavimui būtų taikoma „PayPal“ pardavėjų apsauga, pardavimas turi atitikti **pagrindinius reikalavimus** ir šiuos papildomus reikalavimus:

- Integravimo reikalavimai
  - Jei integravote „PayPal Checkout“ produktą, turite naudoti dabartinę to produkto versiją, jei priimate mokėjimus tiesiogiai per svetainę ar mobiliesiems įrenginiams optimizuotą svetainę.
  - Jei integracija su „PayPal“ vykdoma per trečiąjį asmenį arba jei turite integruotą savąją programą, įsitikinkite, kad atsiskaitymo metu perduodate seanso informaciją „PayPal“.
  - Priklausomai nuo Jūsų verslo modelio, gali būti taikomi kiti integracijos reikalavimai. Jei reikės, mes iš anksto informuosime Jus apie šiuos reikalavimus.
- Su nematerialiąja preke susijusi operacija „PayPal“ puslapyje „Išsami operacijos informacija“ pažymėta kaip „tinkama“ arba iš „PayPal“ raštu gavote pranešimą apie tinkamumą.
- Prekė pristatyta ir **pateiktas nematerialiųjų prekių pristatymo įrodymas**.

Išsiuntimo arba pristatymo įrodymų nustatymas

Reikalavimai fizinių prekių išsiuntimo arba pristatymo įrodymams:

Pristatymo įrodymas	Išsiuntimo įrodymas
Internetinė arba fizinė siuntų pristatymo įmonės dokumentacija, kurioje nurodyta: • Internetinis ir patikrinamas sekimo numeris	Internetinė arba fizinė siuntų pristatymo įmonės dokumentacija, kurioje nurodyta: • Internetinis ir patikrinamas sekimo numeris

• Išsiuntimo data • Gavėjo adresas, sutampantis su pristatymo adresu, nurodytu puslapyje „Išsami operacijos informacija“, arba • Gavėjo adresas, kuriame nurodomas bent miestas / valstija, miestas / šalis arba pašto kodas (arba tarptautinis atitikmuo)	• Pristatymo data ir statusas „pristatyta“ • Gavėjo adresas, sutampantis su pristatymo adresu, nurodytu puslapyje „Išsami operacijos informacija“ • Gavėjo adresas, kuriame nurodomas bent miestas / valstija, miestas / šalis arba pašto kodas (arba tarptautinis atitikmuo) **SVARBU!** Vežėjo pasirinkimas ir siuntimo variantai naudojantis konkretaus vežėjo paslaugomis gali turėti didelę įtaką Jūsų galimybėms atitikti pristatymo įrodymo reikalavimus. Įsitikinkite, ypač gabenant prekes tarptautiniu mastu, kad Jūsų vežėjas gali nurodyti pristatymo tinkamu adresu statusą „pristatyta“, kitaip Jūsų pretenzija pagal Pardavėjų apsaugos programą gali būti atmesta.
Nematerialios prekės Reikalavimai nematerialiųjų prekių pristatymo įrodymams:	**Operacijos naudojant QR kodą** Reikalavimai išsiuntimo arba pristatymo įrodymams:
Nematerialiųjų ar skaitmeninių prekių pristatymo įrodymai yra įtikinami įrodymai, patvirtinantys, kad prekė buvo pristatyta ar pirkimo užsakymas buvo įvykdytas. Įtikinamais įrodymais gali būti sistemos įrašas, kuriame nurodoma prekės išsiuntimo data ir kad prekė: • elektroniniu būdu išsiųsta gavėjui, nurodant gavėjo adresą (el. paštą, IP ir pan.), kai taikoma; • yra gauta arba prieinama gavėjui.	Kai operacijos atliekamos naudojant QR kodą, Jums gali prireikti mums pateikti alternatyvius pristatymo įrodymus arba papildomus dokumentus ar informaciją apie operaciją.

Netinkamos prekės ir operacijos

„PayPal“ pardavėjų apsauga ***netaikoma*** šioms prekėms ar operacijoms:

- Nekilnojamajam turtui, įskaitant gyvenamosios paskirties turtą.
- Transporto priemonėms, įskaitant, be kita ko, motorines transporto priemones, motociklus, pramogines transporto priemones, lėktuvus ir laivus, išskyrus poilsiui ir pramogoms naudojamas asmenines kilnojamąsias lengvąsias transporto priemones, pavyzdžiui, dviračius ir riedžius.
- Verslams (verslo pirkimas arba investavimas į verslą).
- Gamyboje naudojamai pramoninei įrangai.
- Mokėjimams, kurie prilygsta gryniesiems pinigams, įskaitant saugomos vertės priemones, pavyzdžiui, dovanų korteles ir išankstinio mokėjimo korteles.
- Mokėjimams už auksą (nesvarbu, fizine forma ar prekiaujant biržoje).
- Bet kokios rūšies finansiniams produktams arba investicijoms.
- Meno kūriniams, medijai, antikvariniams daiktams arba kolekciniams fizinio ar skaitmeninio ar nepakeičiamų žetonų (NFT) pavidalo objektams, kai operacijos suma yra didesnė nei 10 000 USD arba lygiavertė vertė vietine valiuta, apskaičiuota operacijos metu.
- Lošimų, žaidimų ir (arba) bet kokiai kitai veiklai, kuriai taikomas dalyvavimo mokestis ir galima laimėti prizą.
- Aukoms, įskaitant mokėjimus, gautus sutelktinio finansavimo ar sutelktinio skolinimo pavidalu.
- Mokėjimams valstybės valdomai įstaigai (išskyrus valstybines įmones), valdžios institucijai arba trečiajam asmeniui, renkančiam mokėjimus valstybės valdomos įstaigos ar valdžios institucijos vardu.
- Mokėjimams bet kokiai sąskaitų apmokėjimo platformai.
- Prekėms, kai pirkėjas tvirtina (tiek mums, tiek savo kortelės išdavėjui), kad Jūsų atsiųsta prekė ne tokia, kokia buvo užsakyta (kas vadinama pretenzija dėl **Iš esmės aprašymo neatitinkančios prekės**).
- Asmeniškai pristatomoms fizinėms, materialioms prekėms, įskaitant gaunamas atlikus mokėjimą Jūsų fizinėje parduotuvėje, išskyrus atvejus, kai pirkėjas atliko mokėjimo operaciją asmeniškai, naudodamas „PayPal“ prekėms ir paslaugoms skirtą QR kodą.
- Bet kam, kas „PayPal“ nuožiūra yra draudžiama pagal šią naudotojo sutartį arba **„PayPal“ Priimtino naudojimo politiką**, net jei puslapyje „Išsami operacijos informacija“ operacija iš pradžių buvo pažymėta kaip „tinkama“ arba „iš dalies tinkama“.
- Mokėjimams, kurie įvykdyti naudojant „PayPal“ išmokų (anksčiau mokėjimo keliems gavėjams) funkciją.
- Asmeniniams mokėjimams, įskaitant mokėjimą, kuris siunčiamas naudojant „PayPal“ mokėjimų draugams ir šeimai funkciją.
- Mokėjimams, kurie apdorojami ne per pirkėjo „PayPal“ paskyrą, išskyrus jei gaunate „PayPal“ svečių atsiskaitymo operacijas ir Jūsų verslo sąskaita registruota Jungtinėse Amerikos Valstijose, Jungtinėje Karalystėje, Vokietijoje, Kanadoje, Brazilijoje arba Meksikoje.
- Prekėms, išsiųstoms po to, kai „PayPal“ rekomendavo prekės neperduoti.
- Kelionių organizatoriaus parduotiems kelionių bilietams, kai (1) pirkėjas tvirtina (tiek mums, tiek savo finansų įstaigai), kad tai buvo **Neleistina operacija**, ir (2) tokia pretenzija buvo pateikta likus daugiau nei 24 valandoms iki kelionės datos.