

PAYPAL VERKOPERSBESCHERMINGSPROGRAMMA

Voor het laatst bijgewerkt op: 28 mei 2024

Wat komt in aanmerking

Als u een goed of een service aan een koper verkoopt, komt u mogelijk in aanmerking voor het PayPal Verkopersbeschermingsprogramma, waarvan de voorwaarden hierin zijn beschreven en deel uitmaken van de [gebruikersovereenkomst](#). Als PayPal Verkopersbescherming van toepassing is, geeft dit programma u het recht het volledige aankoopbedrag te behouden. PayPal bepaalt, naar eigen goeddunken, of uw claim in aanmerking komt voor het programma Verkopersbescherming. PayPal beslist naar eigen goeddunken op basis van de geschiktheidsvereisten, alle informatie of documentatie die is verstrekt tijdens het afwikkelingsproces, en eventuele andere informatie die PayPal relevant en gepast acht in de omstandigheden. Er geldt geen limiet voor het aantal betalingen dat in aanmerking komt voor het PayPal Verkopersbeschermingsprogramma. Door naar de pagina Transactiegegevens in uw PayPal-rekening te gaan, kunt u transacties identificeren die mogelijk in aanmerking komen voor bescherming onder dit programma.

PayPal Verkopersbescherming kan van toepassing zijn wanneer een koper beweert dat:

- hij of zij geen toestemming heeft gegeven voor of enig profijt heeft gehad van de overboeking van het geld vanaf zijn of haar PayPal-rekening (een zogenaamde vordering voor '[Ongeautoriseerde transacties](#)') en de ongeautoriseerde transactie plaatsvindt in een omgeving die door PayPal wordt gehost,
- hij of zij het object niet van u heeft ontvangen (een zogenaamde claim voor een '[Niet-ontvangen object](#)'). Claims voor niet-ontvangen objecten die voortvloeien uit het indienen van terugvorderingsclaims door kopers bij hun kaartuitgevende instanties voor transacties die zijn betaald met een creditcard, komen echter niet in aanmerking voor PayPal Verkopersbescherming.

PayPal Verkopersbescherming kan ook van toepassing zijn wanneer een transactie wordt teruggeboekt als gevolg van een geslaagde terugvordering door een koper omdat de koper geen toestemming had gegeven voor de betaling via creditcard of wanneer een betaling via een bank wordt teruggeboekt door de bank van de koper.

In dit gedeelte wordt de PayPal Verkopersbescherming beschreven zoals deze op u van toepassing is, maar u moet ook bekend zijn met de [gevolgen van verschillende processen voor PayPal Aankoopbescherming voor verkopers](#).

Basisvereisten

Om in aanmerking te komen voor PayPal Verkopersbescherming moet elk van de volgende basisvereisten worden nageleefd, evenals toepasselijke aanvullende vereisten:

- Het primaire adres voor uw PayPal-rekening moet in Nederland zijn.
- Voor claims voor Ongeautoriseerde transacties moet u een geldig bewijs van verzending of bewijs van levering verstrekken waaruit blijkt dat het object uiterlijk twee dagen nadat PayPal u op de hoogte heeft gesteld van het geschil of de terugboeking, is verzonden of aan de koper is geleverd. Als PayPal u bijvoorbeeld op 1 september op de hoogte stelt van een claim voor een Ongeautoriseerde transactie, moet het geldige bewijs van verzending aangeven dat het object uiterlijk op 3 september naar de koper is verzonden om in aanmerking te komen voor PayPal Verkopersbescherming.
- Het object moet een materieel, tastbaar goed zijn dat kan worden verzonden, met uitzondering van objecten die onderhevig zijn aan de [aanvullende vereisten voor immateriële goederen](#). Transacties met betrekking tot objecten die u persoonlijk aflevert met betrekking tot betalingen die in uw fysieke winkel worden gedaan, kunnen ook in aanmerking komen voor de PayPal Verkopersbescherming, zolang de koper de transactie in de winkel heeft betaald door gebruik te maken van een QR-code van PayPal voor goederen en services.
- U moet het object verzenden naar het verzendadres dat voor de transactie in kwestie is vermeld op de pagina met transactiegegevens van uw PayPal-rekening. Als u het object oorspronkelijk heeft verzonden naar het verzendadres van de ontvanger op de pagina met transactiegegevens, maar het object wordt later omgeleid naar een ander adres, komt u niet in aanmerking voor PayPal Verkopersbescherming. Daarom raden we u aan geen verzendservice te gebruiken die door de koper is geregeld, zodat u een geldig bewijs van verzending en levering kunt verstrekken.
 - De verzendvereiste is echter niet van toepassing op in aanmerking komende transacties met betrekking tot objecten die u persoonlijk aflevert, op voorwaarde dat u ermee instemt ons een alternatief bewijs van levering of aanvullende documentatie of informatie met betrekking tot de transactie die we aanvragen te verstrekken, indien van toepassing.
- U moet tijdig reageren op verzoeken van PayPal om documentatie en andere informatie die worden gedaan via onze e-mailcorrespondentie met u of onze correspondentie met u via het [Actiecentrum](#). Als u niet binnen de gevraagde termijn reageert op het verzoek van PayPal om documentatie en andere

- informatie, komt u mogelijk niet in aanmerking voor Verkopersbescherming.
- Als er sprake is van vooraf bestelde of op maat gemaakte goederen, moet u deze verzenden binnen het tijdsbestek dat u in de advertentie heeft opgegeven. Anders is het raadzaam om alle objecten binnen 7 dagen na ontvangst van de betaling te verzenden.
 - Verstrek een **bewijs van verzending of levering**.
 - In het geval van claims wegens ongeautoriseerde transacties** moet de betaling op de pagina Transactiegegevens aangeduid zijn als 'in aanmerking komend' of 'gedeeltelijk in aanmerking komend' voor PayPal Verkopersbescherming op de pagina 'Transactiegegevens'.
 - U moet een enkele betaling voor de aankoop accepteren van één PayPal-rekening (deelbetalingen en/of betalingen in termijnen zijn uitgesloten).

PayPal bepaalt of uw claim in aanmerking komt voor het programma Verkopersbescherming. PayPal beslist naar eigen goeddunken op basis van de geschiktheidsvereisten, alle informatie of documentatie die is verstrekt tijdens het afwikkelingsproces, en eventuele andere informatie die PayPal relevant en gepast acht in de omstandigheden.

Aanvullende vereisten niet-ontvangen object

- Om bij een vordering voor een Niet-ontvangen object van een koper in aanmerking te komen voor het programma PayPal Verkopersbescherming, moet u voldoen aan de bovenstaande **basisvereisten** als de onderstaande aanvullende vereisten:
- U moet een **bewijs van levering** verstrekken, zoals hieronder wordt beschreven.

Aanvullende vereisten voor immateriële goederen

Voor de verkoop van immateriële goederen en services die in aanmerking komen voor de PayPal Verkopersbescherming moet de verkoop voldoen aan de **basisvereisten** en de volgende aanvullende vereisten:

- Integratievereisten
 - Als u een PayPal Checkout-product heeft geïntegreerd, moet u de huidige versie van dat product gebruiken als u betalingen rechtstreeks accepteert via een website of een voor mobiel gebruik geoptimaliseerde website, of
 - Zorg ervoor dat u bij de betaling sessiegegevens aan PayPal doorgeeft als u PayPal heeft geïntegreerd via een derde partij of als PayPal is geïntegreerd in de app zelf.
 - Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunnen er andere integratievereisten van toepassing zijn. We stellen u indien nodig vooraf op de hoogte van deze vereisten.
- In het geval van claims inzake ongeautoriseerde transacties** heeft PayPal de transactie voor immateriële goederen aangeduid als "In aanmerking komend" op de pagina "Transactiegegevens" of u anderszins schriftelijk op de hoogte gesteld dat de transactie hiervoor in aanmerking komt.
- Het object is geleverd en er is een **Bewijs van levering van immateriële goederen** verstrekt.

Bewijs van levering of bewijs van verzending

Fysieke goederen	
Als bewijs van verzending of levering voor fysieke goederen geldt het volgende:	
Bewijs van verzending	Bewijs van levering
Online of fysieke documentatie van een vervoerder met inbegrip van: - een online en verifieerbaar volgnummer; - de verzenddatum; - een adres van de ontvanger dat overeenkomt met het verzendadres op de pagina Transactiegegevens; - een adres van de ontvanger waarop ten minste de plaats/provincie, de plaats/het land of de postcode (of het internationale equivalent) vermeld staat.	Online of fysieke documentatie van een vervoerder met inbegrip van: - een online en verifieerbaar volgnummer; - de datum van levering met de status 'geleverd'; - een adres van de ontvanger dat overeenkomt met het verzendadres op de pagina Transactiegegevens; - een adres van de ontvanger waarop ten minste de plaats/provincie, de plaats/het land of de postcode (of het internationale equivalent) vermeld staat. BELANGRIJK: uw keuze van vervoerder en verzendopties bij die vervoerder kan een grote invloed hebben op uw mogelijkheid om te voldoen aan de vereisten met betrekking tot het bewijs van levering. Zorg ervoor dat uw vervoerder de status 'geleverd ' op het juiste adres kan verstrekken, met name wanneer goederen internationaal worden verzonden. Zo niet kan uw claim krachtens de Verkopersbescherming worden geweigerd.
Immateriële goederen	Transacties met QR-codes

Als bewijs van levering van immateriële goederen is het volgende vereist:	Als bewijs van verzending of bewijs van levering is het volgende vereist:
Voor immateriële of digitale goederen betekent het bewijs van verzending of levering overtuigend bewijs dat het object is geleverd of dat aan de inkooporder is voldaan. Overtuigend bewijs kan bestaan uit een registratiesysteem met de datum waarop het object is verzonden en de vermelding dat het: • elektronisch is verzonden naar de ontvanger, met inbegrip van het adres van de ontvanger (e-mailadres, IP-adres, enz.), indien van toepassing; • is ontvangen of geopend door de ontvanger.	Voor transacties met een QR-code moet u ons mogelijk een alternatief bewijs van levering verstrekken, of aanvullende documentatie of informatie die bij de transactie hoort.

Niet in aanmerking komende objecten en transacties

De volgende objecten of transacties komen ***niet*** in aanmerking voor PayPal Verkopersbescherming:

- onroerend goed, inclusief woonhuizen;
- voertuigen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, motorvoertuigen, motoren, recreatievoertuigen, vliegtuigen en boten, met uitzondering van de persoonlijke, draagbare, lichte voertuigen die voor recreatieve doeleinden worden gebruikt, zoals fietsen en rijdende hoverboards;
- bedrijven (aankoop van of investering in een bedrijf);
- industriële machines die in fabrieken worden gebruikt;
- betalingen die gelijkwaardig zijn aan contant geld, met inbegrip van objecten met een tegoed, zoals cadeaukaarten en prepaidkaarten;
- betalingen met betrekking tot goud (ofwel in tastbare vorm of in op de beurs verhandelde vorm);
- financiële producten of beleggingen van welke aard ook;
- Non-Fungible Tokens (NFT's) met een transactiebedrag van:
 - \$ 10.000,01 of meer (of een equivalente waarde in lokale valuta, zoals berekend op het moment van de transactie);
 - \$ 10.000,00 of minder (of een equivalente waarde in lokale valuta, zoals berekend op het moment van de transactie), tenzij de koper beweert dat het een **ongeautoriseerde transactie** was en de transactie aan alle andere vereisten voldoet.
- gokken, gamen en/of andere activiteiten met een toegangsprijs waarmee een prijs kan worden gewonnen;
- donaties, waaronder betalingen die zijn ontvangen als crowdfunding of crowdlending;
- betalingen aan een door de staat beheerde instantie (met uitzondering van staatsbedrijven), een overheidsinstantie of aan derden die betalingen innen namens een overheidsinstelling of overheidsinstantie;
- betalingen aan een service voor factuurbetalingen;
- item waarvan de koper beweert (bij ons of zijn kaartuitgevende instantie) dat het object dat u heeft verzonden niet is wat er is besteld (een claim wegens '**Sterk afwijkend van omschrijving**');)
- Claims voor **niet-ontvangen objecten** die door de koper rechtstreeks bij de kaartuitgevende instantie zijn ingediend.
- fysieke goederen die persoonlijk worden geleverd, ook in verband met een betaling die in uw fysieke winkel is verricht, tenzij de koper de transactie persoonlijk heeft betaald met de QR-code voor goederen en services van PayPal;
- alles wat PayPal naar eigen goeddunken bepaalt als niet toegestaan volgens deze Gebruikersovereenkomst of het **Beleid inzake redelijk gebruik van PayPal**, zelfs als de transactie in eerste instantie is aangeduid als 'in aanmerking komend' of 'gedeeltelijk in aanmerking komend' op de pagina Transactiegegevens;
- betalingen met PayPal-uitbetalingen (voorheen bulkbetalingen);
- privébetalingen, waaronder betalingen die worden overgemaakt via de functionaliteit voor vrienden en familie van PayPal;
- betalingen die niet worden verwerkt via de PayPal-rekening van een koper, tenzij u transacties van betalingen als gast van PayPal ontvangt en uw zakelijke rekening geregistreerd staat in de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Canada, Brazilië of Mexico;
- objecten die zijn verzonden nadat PayPal u had aangeraden het object niet vrij te geven;
- reistickets verkocht door een reisaanbieder waarbij (1) de koper beweert (bij ons of bij zijn financiële instelling) dat het een **Ongeautoriseerde transactie** was en (2) de claim meer dan 24 uur vóór de reisdatum is ingediend.

