

Программа защиты продавцов PayPal

Последнее обновление: 1 декабря 2021 г.

На что распространяются условия

Если Вы продаете товар или услугу покупателю, Вы можете иметь право на участие в Программе защиты продавцов PayPal, условия которой изложены в настоящем документе и являются частью [соглашения с пользователем](#). Если эта программа применяется, она позволяет сохранить полную сумму покупки. PayPal определяет, действуя по собственному усмотрению, подпадает ли претензия под действие Программы защиты продавцов PayPal, на основании применимых критериев, информации или документации, предоставленных в процессе рассмотрения претензии, или иной информации, которую PayPal посчитает релевантной и применимой в соответствующих обстоятельствах. Количество платежей, которые могут попасть под действие Программы защиты продавцов PayPal, не ограничено. Перейдя на страницу «Сведения об операции» в Вашей учетной записи PayPal, Вы можете выявить операции, которые могут подпадать под действие данной программы.

Программа защиты продавцов PayPal действует в тех случаях, когда покупатель утверждает, что:

- он не санкционировал отправку денежных средств со своего счета PayPal или не получил выгоду от такой отправки (претензия [«Несанкционированная операция»](#)), и несанкционированная операция совершается в среде, не принадлежащей PayPal; либо
- он не получил товар от Вас (претензия [«Товар не получен»](#)) и подает в банк-эмитент заявку на возвратный платеж.

Программа защиты продавцов PayPal может также применяться, когда операция отменяется из-за успешного возврата платежа покупателем или когда платеж отменяется банком покупателя.

В этом разделе описываются условия Программы защиты продавцов PayPal в том виде, в котором они применяются в отношении Вас. Однако Вам необходимо также быть в курсе [влияния процедур защиты покупателей PayPal на продавцов](#).

Основные требования

Чтобы участвовать в Программе защиты продавцов PayPal, необходимо выполнить все нижеприведенные основные требования, а также любые применимые дополнительные требования:

- счет PayPal должен быть открыт в России;
- в случае претензии в связи с несанкционированной операцией Вы обязаны подтвердить, что товар был отправлен или доставлен не позднее чем через два дня после получения уведомления PayPal о споре или возврате платежа. Например, если PayPal уведомит Вас о претензии в связи с несанкционированной операцией 1 сентября, действительное подтверждение отправки должно указывать на то, что товар был отправлен покупателю не позднее 3 сентября, чтобы на Вас распространялось действие Программы защиты продавцов PayPal;
- товар должен быть физическим, материальным товаром, который можно отправить, за исключением товаров, которые соответствуют [дополнительным требованиям к нематериальным товарам](#);
- Вы должны отправить товар по адресу доставки, указанному на странице «Сведения об операции» в Вашем счете PayPal. Продажи, при которых товар сначала отправлен по адресу получателя, указанному на странице «Сведения об операции», но затем перенаправлен на другой адрес, считаются не соответствующими требованиям Программы защиты продавцов PayPal. Поэтому мы не рекомендуем пользоваться услугами службы доставки, указанной покупателем, чтобы у Вас была возможность предоставить действительное подтверждение доставки;
- Вы должны своевременно отвечать на запросы документации и других сведений, получаемые от PayPal (по электронной почте или через [Центр разрешения проблем](#)). Если Вы не ответите на такой запрос PayPal в указанный срок, то можете потерять право воспользоваться Программой защиты продавцов PayPal;
- если в продаже предусмотрены предварительно заказанные или произведенные на заказ товары, Вам необходимо отправить товар строго в указанный срок. В противном случае рекомендуется отправить товар в течение 7 дней с момента получения платежа;
- необходимо предоставить подтверждение отправки или доставки;
- на странице «Сведения об операции» платеж должен быть помечен как «соответствующий требованиям» или «частично соответствующий требованиям» Программы защиты продавцов PayPal в случае претензий «Несанкционированная операция» либо как «соответствующий требованиям» в случае претензий «Товар не получен».

PayPal определяет, подпадает ли претензия под действие Программы защиты продавцов PayPal. PayPal примет решение, действуя по собственному усмотрению, на основании критериев о том, подпадают ли определенные претензии под защиту, представления информации и документации в процессе рассмотрения претензии или иной информации, которую PayPal посчитает релевантной и применимой в соответствующих обстоятельствах.

Дополнительные требования, связанные с претензиями «Товар не получен»

Чтобы Программа защиты продавцов PayPal распространялась на претензию покупателя «Товар не получен», должны быть выполнены основные требования, а также указанные ниже дополнительные требования:

- если покупатель запрашивает возврат средств за операцию, проведенную по карте, у банка-эмитента карты, платеж должен быть помечен как «соответствующий требованиям» Программы защиты продавцов на странице «Сведения об операции»;
- Вы должны предоставить [подтверждение доставки](#), как описано ниже.

Дополнительные требования для нематериальных товаров

Чтобы Программа защиты продавцов PayPal распространялась на продажу нематериальных товаров и услуг, при осуществлении продажи должны быть выполнены [основные требования](#) и указанные ниже дополнительные требования:

- требования к интеграции:
 - если интегрирован продукт «Оплата через PayPal» и Вы принимаете платежи непосредственно через веб-сайт или веб-сайт, оптимизированный для мобильных устройств, необходимо использовать текущую версию этого продукта; либо
 - если Вы интегрированы с PayPal через третье лицо или собственное приложение, информация о сеансах должна передаваться в PayPal.
- в зависимости от Вашей бизнес-модели могут применяться другие требования к интеграции, в случае необходимости мы сообщим Вам о таких требованиях заранее;
- компания PayPal отметила операцию с нематериальными товарами как «соответствующую» на странице «Сведения об операции» или иным образом направила Вам письменное уведомление о ее соответствии требованиям;
- необходимо доставить товар и продемонстрировать [Подтверждение отправки или доставки нематериальных товаров](#).

Подтверждение отправки или подтверждение доставки

Материальные товары

В качестве подтверждения отправки или доставки материальных товаров необходимо предоставить следующее.

Подтверждение отправки	Подтверждение доставки
<p>Электронные или печатные документы, полученные от транспортной компании и содержащие следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none">• электронный проверяемый номер для отслеживания;• дата отправки;• адрес получателя, соответствующий адресу доставки, указанному на странице «Сведения об операции»;• адрес получателя, в котором указаны по меньшей мере город или регион, город или страна либо почтовый индекс (или его международный эквивалент).	<p>Электронные или печатные документы, полученные от транспортной компании и содержащие следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none">• электронный проверяемый номер для отслеживания;• дата доставки и статус «доставлено»;• адрес получателя, соответствующий адресу доставки, указанному на странице «Сведения об операции»;• адрес получателя, в котором указаны по меньшей мере город или регион, город или страна либо почтовый индекс (или его международный эквивалент). <p>ВАЖНО! Выбранная Вами транспортная компания и способ отправки могут сильно повлиять на Вашу способность выполнить требования к подтверждению доставки. Убедитесь, особенно в случае международной доставки товаров, что Ваш перевозчик может предоставить статус «доставлено» для</p>

	указанного адреса, в противном случае Ваша заявка в рамках Программы защиты продавцов PayPal может быть отклонена.
<p>Нематериальные товары</p> <p>В качестве подтверждения отправки или доставки нематериальных товаров необходимо предоставить следующее.</p>	
<p>В случае нематериальных или цифровых товаров под подтверждением отправки или доставки понимается убедительное доказательство того, что товар был доставлен или что заказ на покупку был выполнен. Убедительные доказательства могут включать в себя запись в информационной системе с датой отправки товара и сведениями о том, что товар:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отправлен получателю в электронном формате, включая адрес получателя (адрес электронной почты, IP-адрес и т. д.), если применимо; либо • получен или просмотрен получателем. 	

Не подпадающие под условия защиты товары и операции

На следующие товары или операции *не* распространяется действие Программы защиты продавцов PayPal:

- недвижимость, включая жилую недвижимость;
- транспортные средства, включая, помимо прочего, автомобили, мотоциклы, жилые фургоны, воздушный или водный транспорт, за исключением личных портативных легких транспортных средств, используемых в целях активного отдыха, таких как велосипеды и гироскутеры;
- компании (при вложении в компанию или ее покупке);
- промышленное оборудование, используемое в производстве;
- платежи, эквивалентные наличным средствам, включая товары с сохраненной стоимостью, такие как подарочные карты и предоплаченные карты;
- платежи в отношении золота (как в физической форме, так и на бирже);
- финансовые продукты и капиталовложения любого рода;
- азартные игры и (или) другие виды деятельности, предусматривающие вступительные взносы и получение призов;
- пожертвования, включая платежи, полученные в виде краудфандинга или краудлендинга;
- платежи в государственные органы (за исключением государственных предприятий) и правительственные ведомства или сторонним лицам,

которые собирают платежи от имени государственного органа или правительственного ведомства;

- платежи в любую службу оплаты счетов;
- товары при подаче покупателем претензии (в PayPal или банк-эмитент карты) о том, что полученный товар не соответствует заказанному (претензия «[Значительно отличается от описания](#)»);
- физические, материальные товары, доставленные лично, в том числе в связи с платежом, сделанным в Вашем физическом магазине, за исключением случаев, когда покупатель оплатил операцию лично, используя QR-код PayPal для товаров и услуг;
- все, что подпадает под запрет согласно Политике приемлемого использования PayPal, даже если на странице «Сведения об операции» операция изначально отмечена как «соответствующая» или «частично соответствующая»;
- платежи, совершаемые с помощью услуги PayPal «Выплаты» (прежнее название — «Массовые платежи»);
- личные платежи, включая платежи, отправляемые с помощью функции PayPal «Друзья и родные»;
- платежи, которые не были обработаны через счет PayPal покупателя;
- товары, отправленные после того, как компания PayPal посоветовала Вам не выпускать данный товар;
- проездные билеты, проданные компанией-перевозчиком, в случаях (1) подачи покупателем претензии (в PayPal или банк-эмитент карты) о том, что это была [несанкционированная операция](#), и (2) если такая претензия была подана более чем за 24 часа до даты поездки.