

PROGRAM OCHRANY PREDAJCU SPOLOČNOSTI PAYPAL

Dátum poslednej aktualizácie: 16. januára 2024

Kritériá na splnenie podmienok

Ak predáte kupujúcemu tovar alebo službu, môžete mať nárok na program ochrany predajcu spoločnosti PayPal, ktorého zmluvné podmienky sa uvádzajú v tomto dokumente a tvoria časť [zmluvy s používateľom](#). V uplatniteľných prípadoch vás program ochrany predajcu spoločnosti PayPal oprávňuje ponechať si celú sumu nákupu. Spoločnosť PayPal určuje podľa vlastného uváženia, či vaša sťažnosť spĺňa podmienky programu ochrany predajcu spoločnosti PayPal na základe kritérií oprávnenosti, všetkých informácií alebo dokumentov poskytnutých počas procesu riešenia sporov, prípadne akýchkoľvek iných informácií, ktoré spoločnosť PayPal za daných okolností považuje za relevantné a náležité. Počet platieb, ktoré môžu spĺňať podmienky programu ochrany predajcu spoločnosti PayPal, nie je obmedzený. Na stránke s podrobnosťami transakcie vo svojom účte PayPal môžete identifikovať transakcie, ktoré môžu spĺňať podmienky na ochranu v rámci tohto programu.

Ochrana predajcu PayPal sa môže uplatniť, keď kupujúci tvrdí, že:

- neautorizoval odoslanie prostriedkov zo svojho účtu PayPal ani z nich neprofitoval (ďalej len sťažnosť na „[neoprávnenú transakciu](#)“) a táto neoprávnená transakcia sa uskutočnila v prostredí hosťovanom spoločnosťou PayPal,
- od vás nedostal tovar (ďalej len sťažnosť na „[nedoručený tovar](#)“), avšak za predpokladu, že sťažnosti na nedoručený tovar, ktoré sú výsledkom toho, že kupujúci požiadal o chargeback u vydavateľa za transakcie financované kartou nespĺňajú podmienky ochrany predajcu PayPal.

Ochrana predajcu PayPal sa môže uplatniť aj v prípade stornovania transakcie z dôvodu úspešného chargebacku kupujúcim, pretože neautorizoval platbu financovanú kartou, ako aj v prípade stornovania platby financovanej bankou zo strany banky kupujúceho.

Táto časť opisuje, ako sa na vás vzťahuje ochrana predajcu PayPal. Mali by ste sa však oboznámiť aj s časťou [Vplyv ochrany kupujúceho PayPal na predajcov](#).

Základné požiadavky

Ak chcete získať nárok na ochranu predajcu PayPal, musia byť splnené nasledujúce základné požiadavky a rovnako aj všetky príslušné dodatočné požiadavky:

- hlavná adresa uvedená vo vašom účte PayPal sa musí nachádzať v niektorej z krajín, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva s používateľom,
- v prípade neoprávnenej transakcie musíte predložiť platný doklad o odoslaní alebo doručení, v ktorom sa uvádza, že tovar bol odoslaný alebo poskytnutý kupujúcemu, a to najneskôr dva dni po tom, ako vás spoločnosť PayPal informovala o spore alebo storne, ak vás spoločnosť PayPal o sťažnosti na neoprávnenú transakciu informuje napríklad 1. septembra, platný doklad o odoslaní musí uvádzať, že tovar bol odoslaný kupujúcemu najneskôr 3. septembra, v opačnom prípade nebudete mať nárok na ochranu predajcu PayPal,
- tovar musí predstavovať fyzický, hmotný tovar, ktorý je možné odoslať, s výnimkou tovaru, na ktorý sa vzťahujú [dodatočné požiadavky na nehmotný tovar](#), transakcie zahŕňajúce tovar, ktorý doručíte osobne v súvislosti s platbou uskutočnenou vo vašom kamennom obchode, môžu mať tiež nárok na ochranu predajcu PayPal, pokiaľ kupujúci zaplatil za transakciu osobne s využitím kódu QR pre tovar a služby PayPal,
- tovar musíte odoslať na doručovaciu adresu uvedenú na stránke s podrobnosťami transakcie vo vašom účte PayPal pre danú transakciu, ak ste tovar pôvodne odoslali na doručovaciu adresu príjemcu uvedenú na stránke s podrobnosťami transakcie, ale tovar je neskôr presmerovaný na inú adresu, nebudete mať nárok na ochranu predajcu PayPal, preto vám odporúčame nepoužívať dopravnú službu zariadenú kupujúcim, aby ste mohli predložiť platný doklad o doprave a doručení,
 - požiadavka na dopravu sa nevzťahuje na oprávnené transakcie zahŕňajúce tovar, ktorý doručíte osobne, za predpokladu, že súhlasíte s tým, že nám poskytnete alternatívny dôkaz o doručení, prípadne takú dodatočnú dokumentáciu alebo informácie týkajúce sa transakcie, ktoré môžeme požadovať,
- spoločnosti PayPal musíte včas poskytnúť dokumentáciu a ďalšie informácie, o ktoré požiada v rámci e-mailovej korešpondencie s vami, prípadne v rámci korešpondencie s vami prostredníctvom [centra riešenia problémov](#), ak v požadovanom čase neposkytnete spoločnosti PayPal dokumentáciu a iné informácie, môže sa stať, že stratíte nárok na ochranu predajcu PayPal,
- ak sa predaj týka predobjednaného tovaru či tovaru vyrobeného na objednávku, musíte ho odoslať v lehote, ktorú ste uviedli v ponuke, v ostatných prípadoch sa odporúča odoslať všetok dovar do siedmich dní od prijatia platby,
- musíte predložiť [doklad o odoslaní alebo doručení](#),

- **v prípade sťažností na neoprávnenú transakciu** musí byť platba na stránke "Podrobnosti transakcie" označená ako "splňajúca podmienky" alebo "čiastočne splňajúca podmienky", aby sa na ňu vzťahovala ochrana predajcu PayPal,
- za nákup musíte prijať jednu platbu z jedného účtu PayPal (čiastočné platby alebo platby v podobe splátok sú vylúčené).

Spoločnosť PayPal určuje, či vaša sťažnosť spĺňa podmienky ochrany predajcu PayPal. Spoločnosť PayPal prijme rozhodnutie podľa vlastného uváženia na základe kritérií oprávnenosti, všetkých informácií alebo dokumentov poskytnutých počas procesu riešenia sporov, prípadne akýchkoľvek iných informácií, ktoré spoločnosť PayPal za daných okolností považuje za relevantné a náležité.

Dodatočné požiadavky – nedoručený tovar

Ak chcete získať nárok na ochranu predajcu PayPal v prípade sťažnosti kupujúceho na nedoručený tovar, musíte spĺňať **základné požiadavky** a tiež nasledujúce dodatočné požiadavky:

- musíte poskytnúť doklad o doručení, ako sa uvádza nižšie.

Dodatočné požiadavky – nehmotný tovar

Aby predaj nehmotného tovaru a služieb spĺňal podmienky na ochranu predajcu PayPal, musí spĺňať **základné požiadavky** a nasledujúce dodatočné požiadavky:

- Požiadavky týkajúce sa integrácie
 - Ak ste integrovali produkt PayPal Checkout a prijímate platby priamo prostredníctvom webovej lokality alebo webovej lokality optimalizovanej pre mobilné zariadenia, musíte používať aktuálnu verziu tohto produktu.
 - Ak ste integrovali službu PayPal prostredníctvom tretej strany alebo ak využívate integráciu natívnej aplikácie, musíte pri platbe za nákup zabezpečiť odovzdanie informácií o relácii spoločnosti PayPal.
 - V závislosti od vášho obchodného modelu sa môžu uplatňovať iné požiadavky týkajúce sa integrácie. V prípade potreby vás budeme o týchto požiadavkách vopred informovať.
- **V prípade sťažností na neoprávnenú transakciu** spoločnosť PayPal na stránke Podrobnosti transakcie označila transakciu týkajúcu sa nehmotného tovaru ako splňajúcu podmienky, prípadne vás iným spôsobom písomne informovala o tom, že transakcia spĺňa podmienky.
- Tovar musí byť doručený a **musíte poskytnúť doklad o doručení pre nehmotný tovar**.

Vymedzenie dokladu o odoslaní alebo dokladu o doručení

Fyzický tovar	
Ako doklad o odoslaní alebo doručení pre fyzický tovar sa vyžaduje:	
Doklad o doručení	Doklad o odoslaní
Elektronický alebo fyzický doklad od dopravcu, ktorý obsahuje tieto náležitosti: • overiteľné online sledovacie číslo, • dátum odoslania, • adresa príjemcu, ktorá sa zhoduje s doručovacou adresou uvedenou na stránke Podrobnosti transakcie, alebo • adresa príjemcu, ktorá obsahuje aspoň mesto/štát, mesto/krajinu alebo poštové smerovacie číslo (prípadne jeho medzinárodný ekvivalent).	Elektronický alebo fyzický doklad od dopravcu, ktorý obsahuje tieto náležitosti: • overiteľné online sledovacie číslo, • dátum doručenia a stav Doručené, • adresa príjemcu, ktorá sa zhoduje s doručovacou adresou uvedenou na stránke Podrobnosti transakcie, • adresa príjemcu, ktorá obsahuje aspoň mesto/štát, mesto/krajinu alebo poštové smerovacie číslo (prípadne jeho medzinárodný ekvivalent). DÔLEŽITÉ: Váš výber dopravcu a možností odoslania u daného dopravcu môže mať významný vplyv na to, či splníte požiadavky týkajúce sa dokladu o doručení. Najmä v prípade medzinárodnej dopravy tovaru sa uistite, že váš dopravca dokáže potvrdiť stav Doručené na správnej adrese, pretože v opačnom prípade môže byť vaša žiadosť o uplatnenie ochrany predajcu zamietnutá.
Nehmotný tovar	Transakcie s využitím kódu QR
Ako doklad o doručení pre nehmotný tovar sa vyžaduje:	Ako doklad o odoslaní alebo doručení sa vyžaduje:
Doklad o doručení predstavuje v prípade nehmotného alebo digitálneho tovaru presvedčivý dôkaz preukazujúci, že daný tovar bol doručený alebo že nákupná objednávka bola splnená. Presvedčivý	V prípade transakcií s využitím kódu QR môžeme od vás požadovať poskytnutie alternatívneho dôkazu o doručení, prípadne inej dodatočnej dokumentácie alebo informácií týkajúcich sa transakcie.

dôkaz môže zahŕňať systém vedenia záznamov, ktorý uvádza dátum odoslania tovaru a to, že tovar bol:	
- elektronicky odoslaný príjemcovi a v príslušných prípadoch zahŕňa aj záznam s adresou príjemcu (e-mail, IP adresu atď.), - prijatý alebo použitý príjemcom.	

Tovar a transakcie nespĺňajúce podmienky

Podmienky ochrany predajcu spoločnosti PayPal ***nespĺňajú*** nasledujúce tovary alebo transakcie:

- nehnutelnosti vrátane obytných priestorov,
- vozidlá vrátane, nie však výhradne, motorových vozidiel, motocyklov, rekreačných vozidiel, lietadiel a člnov s výnimkou ľahkých prenosných dopravných prostriedkov používaných na rekreačné účely, ako sú bicykle a hoverboardy s kolesami,
- firmy (pri kúpe firmy alebo investovaní do firmy),
- priemyselné stroje používané na výrobu,
- platby, ktoré sú ekvivalentom hotovosti, vrátane položiek s uloženou hodnotou ako darčkové alebo predplatené karty,
- platby za zlato (či už vo fyzickej podobe, alebo v podobe obchodovanej na burzách),
- finančné produkty alebo investície akéhokoľvek druhu;
- umenie, médiá, starožitnosti alebo zberateľské predmety vo fyzickej alebo digitálnej podobe, prípadne v podobe nezameniteľného tokenu (NFT), pričom suma transakcie je vyššia ako 10 000 USD alebo ekvivalentná hodnota v miestnej mene vypočítaná v čase transakcie,
- hazardné hry, stávky a ďalšie činnosti so vstupným poplatkom a cenou,
- príspevky vrátane platieb získaných v rámci kolektívneho financovania alebo kolektívneho požičiavania,
- platby orgánom, ktorých činnosť vykonáva štát (s výnimkou štátnych podnikov), štátnej správe alebo tretej strane inkasujúcej platbu v mene orgánov, ktorých činnosť vykonáva štát, prípadne v mene štátnej správy,
- platby odoslané do akejkoľvek služby na platbu faktúr,
- tovar, ktorý ste odoslali a na ktorý kupujúci podal sťažnosť (u nás alebo u vydavateľa svojej karty), že nezodpovedá objednanému tovaru (ďalej len sťažnosť na tovar **výrazne odlišný od opisu**),
- sťažnosti na nedoručený tovar** podané kupujúcim priamo u jeho vydavateľa karty.
- fyzický, hmotný tovar, ktorý doručíte osobne v spojení s platbou uskutočnenou vo vašom kamennom obchode, okrem prípadu, ak kupujúci zaplatil za transakciu osobne s využitím kódu QR pre tovar a služby PayPal,
- čokoľvek, čo spoločnosť PayPal na základe vlastného uváženia určí, že je zakázané podľa tejto zmluvy s používateľom alebo **pravidiel používania služby PayPal**, a to aj v prípade, že transakcia bola na stránke Podrobnosti transakcie najskôr označená ako spĺňajúca podmienky alebo čiastočne spĺňajúca podmienky,
- platby uskutočnené prostredníctvom služby vyplatení PayPal (predtým služba hromadných platieb),
- osobné platby vrátane platby odoslanej pomocou funkcie priateľov a rodiny spoločnosti PayPal,
- platby nespracované prostredníctvom účtu PayPal kupujúceho, pokiaľ neprijímate transakcie v rámci platieb PayPal uskutočnených neprihlásenými používateľmi a váš firemný účet nie je vedený v USA, Spojenom kráľovstve, Nemecku, Kanade, Brazílii alebo Mexiku,
- tovar odoslaný po tom, ako vám spoločnosť PayPal odporučila, aby ste ho neodosielali,
- cestovné lístky predávané dopravnou spoločnosťou, ak (1) kupujúci podal sťažnosť (buď u nás, alebo u svojej finančnej inštitúcie), že išlo o **neoprávnenú transakciu**, a (2) sťažnosť bola podaná viac ako 24 hodín pred dátumom cesty.