

โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal

ปรับปรุงครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2024

การมีสิทธิ์คืออะไร

ถ้าคุณขายสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อ คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้นโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal ซึ่งมีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้ และเป็นส่วนหนึ่งของ [สัญญาสำหรับผู้ให้บริการ](#) โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal จะให้สิทธิ์คุณในการรักษาจำนวนเงินที่ซื้อไว้เต็มจำนวนเมื่อมีผลบังคับใช้ PayPal เป็นผู้ตัดสินใจว่าข้อเรียกร้องของคุณมีสิทธิ์ตามโปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal หรือไม่ PayPal จะตัดสินใจโดยใช้ดุลยพินิจของตนเองแต่เพียงผู้เดียวตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการมีสิทธิ์ ข้อมูลหรือเอกสารใดๆ ที่ให้ไว้ระหว่างกระบวนการระงับข้อพิพาทหรือข้อมูลอื่นใดที่ PayPal เห็นว่าเกี่ยวข้องและเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ต่างๆ

ไม่มีการจำกัดจำนวนการชำระเงินที่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal เมื่อเข้าดูหน้ารายละเอียดการทำรายการในบัญชี PayPal ของคุณ คุณสามารถระบุการทำรายการที่อาจมีสิทธิ์ได้รับการคุ้มครองภายใต้โปรแกรมนี้ โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal อาจมีผลบังคับใช้เมื่อผู้ซื้ออ้างว่า:

- ผู้ซื้อไม่ได้อนุญาตหรือได้รับประโยชน์จากเงินที่ส่งจากบัญชี PayPal ของตน (เรียกว่า "[การทำรายการโดยไม่ได้รับอนุญาต](#)") และการทำรายการโดยไม่ได้รับอนุญาตดังกล่าวเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่จัดให้มีขึ้นโดย PayPal หรือ
- ผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้าจากคุณ (เรียกว่า "[ข้อเรียกร้องกรณีไม่ได้รับ](#)" สินค้า) ยกเว้นว่าในกรณีที่ข้อเรียกร้องกรณีไม่ได้รับสินค้าเกิดจากผู้ซื้อขึ้นการปฏิเสธชำระเงินกับผู้ออกบัตรสำหรับการทำรายการแบบชำระด้วยบัตร จะไม่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองตามนโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal

นอกจากนี้ นโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal ยังอาจมีผลบังคับใช้เมื่อการทำรายการถูกยกเลิกเนื่องจากผู้ซื้อปฏิเสธการชำระเงินเป็นผลสำเร็จ เนื่องจากผู้ซื้อไม่ได้อนุญาตการชำระเงินผ่านบัตร หรือเมื่อการชำระเงินผ่านธนาคารถูกยกเลิกโดยธนาคารของผู้ซื้อ

ส่วนนี้อธิบายเกี่ยวกับ โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal ตามที่มีผลบังคับใช้กับคุณ แต่คุณควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับ [ผลกระทบของกระบวนการต่างๆ ของนโยบายการคุ้มครองผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายด้วยเช่นกัน](#)

ข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน

เพื่อให้มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal คุณจะต้องมีคุณสมบัติครบตามข้อกำหนดขั้นพื้นฐานที่ระบุไว้ด้านล่าง รวมถึงข้อกำหนดเพิ่มเติมใดๆ ที่มีผลบังคับใช้:

- คุณได้ส่ง [หลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว](#) มาให้เรา
- ในกรณีที่มีข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการทำรายการโดยไม่ได้รับอนุญาต คุณต้องแสดงหลักฐานการจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วเพื่อแสดงว่าได้มีการจัดส่งหรือจัดหาสินค้าให้แก่ผู้ซื้อแล้วภายในเวลาไม่เกิน 2 วันนับตั้งแต่วันที่ PayPal ได้แจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับข้อพิพาทหรือการตีเส้นการชำระเงิน ตัวอย่างเช่น ถ้า PayPal แจ้งให้คุณทราบถึงข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการทำรายการโดยไม่ได้รับอนุญาตในวันที่ 1 กันยายน หลักฐานการจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องจะต้องระบุว่าได้มีการจัดส่งสินค้าให้แก่ผู้ซื้อที่ไม่เกินวันที่ 3 กันยายน เพื่อให้มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal
- สินค้าต้องเป็นสินค้าที่จับต้องได้ ยกเว้นสินค้าที่อยู่ภายใต้ [ข้อกำหนดเพิ่มเติมของสินค้าที่จับต้องไม่ได้](#)

- คุณต้องจัดส่งสินค้าไปยังที่อยู่สำหรับจัดส่งที่ระบุอยู่ในหน้ารายละเอียดการทำรายการในบัญชี PayPal ของคุณสำหรับการทำรายการ ถ้าในตอนแรกคุณได้จัดส่งสินค้าไปยังที่อยู่สำหรับจัดส่งของผู้รับในหน้ารายละเอียดการทำรายการ แต่ในภายหลังสินค้าถูกเปลี่ยนเส้นทางไปยังที่อยู่อื่น คุณจะ **ไม่**ได้รับความคุ้มครองภายใต้นโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal ดังนั้นเราไม่แนะนำให้ใช้บริการจัดส่งที่ผู้ซื้อเป็นผู้กำหนด เพื่อให้คุณสามารถแสดงหลักฐานการจัดส่งสินค้าและหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วได้อย่างถูกต้อง
- คุณต้องตอบรับคำขอเอกสารและข้อมูลอื่นๆ ของ PayPal ในเวลาที่เหมาะสมตามที่ร้องขอไว้ในอีเมลติดต่อระหว่างเราด้วยกัน หรือที่ติดต่อกับคุณผ่าน [ศูนย์ร้องเรียนกรณีข้อขัดแย้ง](#) ถ้าคุณไม่ตอบรับคำขอเอกสารและข้อมูลอื่นๆ ของ PayPal ภายในเวลาที่ร้องขอ คุณอาจไม่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้ นโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal
- ถ้าการขายสินค้าเกี่ยวข้องกับสินค้าที่ส่งชื่อล่วงหน้าหรือสินค้าสั่งทำ คุณจะต้องจัดส่งสินค้าภายในระยะเวลาที่คุณระบุไว้ในรายการ มิฉะนั้น เราขอแนะนำให้จัดส่งสินค้าทั้งหมดภายใน 7 วันหลังจากได้รับการชำระเงิน
- คุณต้องยอมรับชำระหนี้จากบัญชี PayPal สำหรับการซื้อสินค้าดังกล่าว (ยกเว้นการชำระเงินบางส่วน และ/หรือการชำระเงินแบบผ่อนชำระ)
- สำหรับข้อเรียกร้องกรณี [การทำรายการโดยไม่ได้รับอนุญาต](#) การชำระเงินต้องถูกทำเครื่องหมายเป็น "มีสิทธิ์" หรือ "มีสิทธิ์บางส่วน" สำหรับนโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal ในหน้ารายละเอียดการทำรายการ

ข้อกำหนดเพิ่มเติมกรณีไม่ได้รับสินค้า

เพื่อให้มีสิทธิ์ภายใต้ นโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal สำหรับข้อเรียกร้องในกรณีที่คุณซื้อไม่ได้รับสินค้า คุณต้องมีคุณสมบัติครบตามข้อกำหนดพื้นฐานและข้อกำหนดเพิ่มเติมตามที่ระบุไว้ด้านล่าง:

- คุณต้องแจ้ง [หลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว](#) ตามที่อธิบายไว้ด้านล่าง

ข้อกำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าที่จับต้องไม่ได้

การขายสินค้าและบริการที่จับต้องไม่ได้จะไม่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้ นโยบายคุ้มครองผู้ขายก็ต่อเมื่อการขายเป็นไปตาม [ข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน](#) และข้อกำหนดเพิ่มเติมต่อไปนี้:

- ข้อกำหนดในการเชื่อมโยงระบบ
 - ในกรณีที่你能ได้เชื่อมโยงระบบกับผลิตภัณฑ์ PayPal Checkout 1.9 คุณจะต้องใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวในเวอร์ชันปัจจุบัน ถ้าคุณยอมรับการชำระเงิน โดยตรงผ่านเว็บไซต์หรือเว็บไซต์ที่ปรับให้เหมาะสำหรับมือถือ หรือ
 - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ส่งข้อมูลเซสชันไปยัง PayPal เมื่อชำระเงิน ถ้าคุณเชื่อมโยงระบบกับ PayPal ผ่านบุคคลที่สาม หรือถ้าคุณมีการเชื่อมโยงระบบกับแอปเดิมีไว้
 - อาจมีข้อกำหนดอื่นๆ ในการเชื่อมโยงระบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ เราจะแจ้งให้คุณทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับข้อกำหนดเหล่านั้น ถ้าจำเป็น
- ในกรณีของ [ข้อเรียกร้องกรณีการทำรายการโดยไม่ได้รับอนุญาต](#) PayPal ได้ระบุว่าการทำรายการสินค้าที่จับต้องไม่ได้นั้น "มีสิทธิ์" ในหน้ารายละเอียดการทำรายการ หรือแจ้งให้คุณทราบถึงการมีสิทธิ์เป็นลายลักษณ์อักษร

- จัดส่งสินค้าแล้ว และแสดง [หลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วสำหรับสินค้าที่จับต้องไม่ได้](#)

การสร้างหลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว

<p>สินค้าที่จับต้องได้ สิ่งที่ต้องใช้เป็นหลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วสำหรับสินค้าที่จับต้องได้มีดังต่อไปนี้:</p>	
<p>หลักฐานการจัดส่งสินค้า</p>	<p>หลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว</p>
<p>เอกสารออนไลน์หรือฉบับกระดาษจากบริษัทส่งสินค้าซึ่งแสดง:</p> <ul style="list-style-type: none"> • หมายเลขติดตามพัสดุออนไลน์ที่สามารถยืนยันตัวตนได้ • วันที่จัดส่งสินค้า • ที่อยู่ของผู้รับซึ่งตรงกับที่อยู่สำหรับจัดส่งที่ระบุไว้ในหน้ารายละเอียดการทำรายการ • ที่อยู่ของผู้รับซึ่งแสดงชื่อเมือง ประเทศ หรือรหัสไปรษณีย์ (หรือข้อมูลที่อยู่ที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ) เป็นอย่างน้อย 	<p>เอกสารออนไลน์หรือฉบับกระดาษจากบริษัทส่งสินค้าซึ่งแสดง:</p> <ul style="list-style-type: none"> • หมายเลขติดตามพัสดุออนไลน์ที่สามารถยืนยันตัวตนได้ • วันที่จัดส่งและสถานะ "จัดส่งแล้ว" ของสินค้าหรือบริการ • ที่อยู่ของผู้รับซึ่งแสดงชื่อเมือง ประเทศ หรือรหัสไปรษณีย์ (หรือข้อมูลที่อยู่ที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ) เป็นอย่างน้อย • การยืนยันด้วยลายเซ็น ถ้าจำนวนเงินที่ชำระทั้งหมด (รวมค่าจัดส่งและภาษี) เกินจำนวนเงินที่กำหนดไว้ (ตามสกุลเงินของการชำระเงิน) ซึ่งแสดงใน ตารางเกณฑ์มาตรฐานการยืนยันด้วยลายเซ็น การยืนยันด้วยลายเซ็นเป็นเอกสารออนไลน์ที่สามารถดูได้ในเว็บไซต์ของบริษัทส่งสินค้า ซึ่งระบุว่าสินค้ามีการลงนามแล้ว (ยกเว้นสำหรับผู้ขายที่มีบัญชี PayPal ที่ลงทะเบียนในแอลเบเนีย, อันดอร์รา, บอสเนียและเฮอร์เซโกวีนา, โครเอเชีย และยูเครน ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวจะไม่มีผลบังคับใช้) <p>สำคัญ: บริษัทขนส่งที่คุณเลือกและตัวเลือกในการจัดส่งสินค้ากับบริษัทขนส่งดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของคุณในการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว</p> <p>โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าบริษัทขนส่งของคุณสามารถระบุสถานะ 'ส่งแล้ว' ในที่อยู่ที่คุณต้อง มิฉะนั้นขอเรียกร้องตามนโยบายการคุ้มครองผู้บริโภคของคุณอาจถูกปฏิเสธ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ</p>
<p>สินค้าที่จับต้องไม่ได้ สิ่งที่ต้องใช้เป็นหลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วสำหรับสินค้าที่จับต้องไม่ได้มีดังต่อไปนี้:</p>	
<p>สำหรับสินค้าดิจิทัลหรือสินค้าที่จับต้องไม่ได้ หลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว หมายถึงหลักฐานที่น่าเชื่อถือซึ่งแสดงว่าสินค้าได้รับการจัดส่งหรือได้ดำเนินการจัดส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อแล้ว หลักฐานที่น่าเชื่อถืออาจได้แก่ระบบบันทึกที่แสดงวันที่จัดส่งสินค้า โดยสินค้าได้รับการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:</p>	

- ส่งไปยังผู้รับทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุที่อยู่ของผู้รับ (อีเมล, IP, ฯลฯ) ถ้ามี หรือ
- ได้รับหรือเข้าถึงได้โดยผู้รับ

เกณฑ์มาตรฐานการยืนยันด้วยลายเซ็นตามสกุลเงิน

สกุลเงิน	มูลค่าการทำรายการ	สกุลเงิน	มูลค่าการทำรายการ
ดอลลาร์ออสเตรเลีย:	850 AUD	ดอลลาร์นิวซีแลนด์:	950 NZD
ริลบราซิล:	1,750 BRL	โครนอร์เวย์:	4,600 NOK
ดอลลาร์แคนาดา:	850 CAD	เปโซฟิลิปปินส์:	34,000 PHP
โครนาเช็ก:	15,000 CZK	ซวอดีโปแลนด์:	2,300 PLN
โครนเดนมาร์ก:	4,100 DKK	รูเบิลรัสเซีย:	27,000 RUB
ยูโร:	550 EUR	ดอลลาร์สิงคโปร์:	950 SGD
ดอลลาร์ฮ่องกง:	6,000 HKD	โครนาสวีเดน:	4,950 SEK
ฟอรินต์ฮังการี:	170,000 HUF	ฟรังก์สวิส:	700 CHF
เชกิลอิสราเอล:	2,700 ILS	ดอลลาร์ไต้หวัน:	23,000 TWD
เยนญี่ปุ่น:	77,000 JPY	บาทไทย:	24,500 THB

ริงกิตมาเลเซีย:	2,500 MYR	ปอนด์สเตอร์ลิงสหราชอาณาจักร:	450 GBP
เปโซเม็กซิโก:	10,000 MXN	ดอลลาร์สหรัฐ:	750 USD

สินค้าและการทำรายการที่ไม่มีสิทธิ์

สินค้าหรือการทำรายการต่อไปนี้**ไม่มีสิทธิ์**ได้รับความคุ้มครองภายใต้โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal:

- อสังหาริมทรัพย์ รวมถึงสินทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย
- ยานพาหนะ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะยานยนต์ รถจักรยานยนต์ ร้านบ้านเคลื่อนที่ เครื่องบินหรือเรือ ยกเว้นยานพาหนะขนาดเล็กเพื่อการพกพาส่วนบุคคลที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ด้านสันตินาการ เช่น จักรยานและไฮเวอริบอร์คมีล้อ
- ธุรกิจ (การซื้อหรือการลงทุนในธุรกิจ)
- เครื่องจักรอุตสาหกรรมที่ใช้ในการผลิต
- การชำระเงินที่เทียบเท่ากับเงินสด รวมถึงสินค้าแทนเงินสด เช่น บัตรของขวัญและบัตรเดบิตเงิน
- การชำระเงินที่เกี่ยวข้องกับทองคำ (ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่จับต้องได้หรือในรูปแบบของการซื้อขายแลกเปลี่ยน)
- ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือการลงทุนทุกประเภท
- โทเค็นที่ไม่สามารถจับต้องได้ (NFTs) ที่มีจำนวนเงินที่ทำรายการดังนี้
 - 10,000.01 ดอลลาร์สหรัฐขึ้นไป (หรือมูลค่าที่เทียบเท่าในสกุลเงินท้องถิ่นตามที่คำนวณ ณ เวลาที่ทำรายการ)
 - 10,000.00 ดอลลาร์สหรัฐหรือต่ำกว่า (หรือมูลค่าที่เทียบเท่าในสกุลเงินท้องถิ่นตามที่คำนวณ ณ เวลาที่ทำรายการ)

เว้นแต่ผู้ซื้ออ้างว่าเป็นการทำรายการ**โดยไม่ได้รับอนุญาต** และการทำรายการดังกล่าวเป็นไปตามข้อกำหนดในการรับประกันสิทธิ์อื่นๆ ทั้งหมด
- การพนัน การเล่นเกม และ/หรือกิจกรรมอื่นใดที่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและของรางวัล
- การบริจาค รวมถึงการชำระเงินที่ได้รับจากการระดมทุนหรือการให้กู้ยืมเงิน
- การชำระเงินให้กับหน่วยงานที่ดำเนินการโดยภาครัฐ (ยกเว้นรัฐวิสาหกิจ) หน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลภายนอกที่ดำเนินการเรียกเก็บเงินในนามของหน่วยงานที่ดำเนินการโดยภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐ
- การชำระเงินไปยังบริการชำระค่าสินค้าและบริการใดๆ
- สินค้าที่ผู้ซื้ออ้าง (ทั้งกับเราหรือผู้ออกบัตรของผู้ซื้อ) ว่าสินค้าที่คุณจัดส่งให้มันไม่ใช่สินค้าที่ได้สั่งซื้อ (เรียกว่าข้อเรียกร้องกรณี**"สินค้าแตกต่างจากที่ระบุไว้อย่างชัดเจน"**)
- ผู้ซื้อของคุณยื่น**ข้อเรียกร้องกรณีไม่ได้รับสินค้า**กับผู้ออกบัตรโดยตรง

- สินค้าที่จับต้องได้ซึ่งมีการนำส่งด้วยตนเอง รวมถึงที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินซึ่งดำเนินการที่หน้าร้านของคุณ เว้นแต่ผู้ซื้อได้ชำระเงินสำหรับการทำรายการด้วยตนเองโดยใช้รหัส QR ของสินค้าและบริการของ PayPal
- สิ่งใดก็ตามที่ PayPal กำหนดโดยใช้ดุลยพินิจของคนแต่เพียงผู้เดียวว่าเป็นสิ่งต้องห้ามตามนโยบายการให้บริการของ PayPal แม้ว่าในการทำรายการดังกล่าวจะได้รับการระบุไว้ในตอนแรกว่า "มีสิทธิ์" หรือ "มีสิทธิ์บางส่วน" ในหน้ารายละเอียดการทำรายการก็ตาม
- การชำระเงินโดยใช้บริการชำระเงินให้ผู้รับหลายคนของ PayPal
- การชำระค่าใช้จ่ายส่วนตัว รวมถึงการชำระเงินที่ส่งโดยใช้ฟังก์ชันเพื่อนและครอบครัวของ PayPal
- การชำระเงินที่ไม่ได้ดำเนินการผ่านบัญชี PayPal ของผู้ซื้อ เว้นแต่ว่าคุณได้รับการทำรายการชำระเงินโดยไม่เข้าสู่ระบบของ PayPal และบัญชีธุรกิจของคุณได้รับการลงทะเบียนในสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร เยอรมนี แคนาดา บราซิล หรือเม็กซิโก
- สินค้าที่ส่งไปหลังจาก PayPal แจ้งไม่ให้คุณปล่อยสินค้า
- ตัวเดินทางที่จำหน่ายโดยผู้ให้บริการด้านการเดินทางซึ่ง (1) ผู้ซื้ออ้าง (ทั้งกับเราหรือสถาบันการเงิน) ว่าเป็นการทำการรายการโดยไม่ได้รับอนุญาต และ (2) มีการยื่นข้อเรียกร้องดังกล่าวเกินกว่า 24 ชั่วโมงก่อนวันที่เดินทาง