

# โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal

ปรับปรุงครั้งล่าสุด: 17 ธันวาคม 2021

## การมีสิทธิ์คืออะไร

ถ้าคุณขายสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อ คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้ นโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal ซึ่งมีข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้ และเป็นส่วนหนึ่งของ [สัญญาสำหรับผู้ให้บริการ](#) โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal จะให้สิทธิ์คุณในการรักษาจำนวนเงินที่ซื้อไว้เต็มจำนวนเมื่อมีผลบังคับใช้ PayPal เป็นผู้ตัดสินใจว่าข้อเรียกร้องของคุณมีสิทธิ์ตาม โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal หรือไม่ PayPal จะตัดสินใจโดยใช้ดุลยพินิจของคุณแต่เพียงผู้เดียวตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการมีสิทธิ์ ข้อมูลหรือเอกสารใดๆ ที่ให้ไว้ระหว่างกระบวนการระงับข้อพิพาท หรือข้อมูลอื่นใดที่ PayPal เห็นว่าเกี่ยวข้องและเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ไม่มีกรจำกัดจำนวนการชำระเงินที่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal เมื่อเข้าสู่คู่มือรายละเอียดการทำรายการในบัญชี PayPal ของคุณ คุณสามารถระงับการทำรายการที่อาจมีสิทธิ์ได้รับการคุ้มครองภายใต้โปรแกรมนี้

โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal อาจมีผลบังคับใช้เมื่อผู้ซื้ออ้างว่า:

- ผู้ซื้อไม่ได้อนุญาตหรือได้รับประโยชน์จากเงินที่ส่งจากบัญชี PayPal ของตน (เรียกว่า ["การทำรายการโดยไม่ได้รับอนุญาต"](#)) และการทำรายการโดยไม่ได้รับอนุญาตดังกล่าวเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่จัดให้มีขึ้นโดย PayPal หรือ
- ผู้ซื้อไม่ได้รับสินค้าจากคุณ (เรียกว่าข้อเรียกร้องกรณี ["ไม่ได้รับสินค้า"](#))

นอกจากนี้ โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal

ยังอาจมีผลบังคับใช้เมื่อการทำรายการถูกยกเลิกเนื่องจากผู้ซื้อปฏิเสธการชำระเงินเป็นผลสำเร็จ หรือเมื่อการชำระเงินผ่านธนาคารถูกยกเลิกโดยธนาคารของผู้ซื้อ

ส่วนนี้อธิบายเกี่ยวกับโปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal ตามที่มีผลบังคับใช้กับคุณ แต่คุณควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับ [ผลกระทบของกระบวนการต่างๆ](#) ของนโยบายการคุ้มครองผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายด้วยเช่นกัน

## ข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน

เพื่อให้มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal

คุณจะต้องมีคุณสมบัติครบตามข้อกำหนดขั้นพื้นฐานที่ระบุไว้ด้านล่าง รวมถึงข้อกำหนดเพิ่มเติมใดๆ ที่มีผลบังคับใช้:

- คุณได้ส่ง [หลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว](#) มาให้เรา

- ในกรณีที่มีข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการทำรายการ โดยไม่ได้รับอนุญาต  
คุณต้องแสดงหลักฐานการจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วเพื่อแสดงว่าได้มีการจัดส่งหรือจัด  
หาสินค้าให้แก่ผู้ซื้อแล้วภายในเวลาไม่เกิน 2 วันนับตั้งแต่วันที่ PayPal  
ได้แจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับข้อพิพาทหรือการคืนการชำระเงิน ตัวอย่างเช่น ถ้า PayPal  
แจ้งให้คุณทราบถึงข้อเรียกร้องเกี่ยวกับการทำรายการ โดยไม่ได้รับอนุญาตในวันที่ 1 กันยายน  
หลักฐานการจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องจะต้องระบุว่าได้มีการจัดส่งสินค้าให้แก่ผู้ซื้อที่ไม่เกินวันที่ 3  
กันยายนเพื่อให้มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal
- สินค้าต้องเป็นสินค้าที่จับต้องได้ ยกเว้นสินค้าที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนดเพิ่มเติมของสินค้าที่จับต้องไม่ได้
- คุณต้องจัดส่งสินค้าไปยังที่อยู่สำหรับจัดส่งที่ระบุอยู่ในหน้ารายละเอียดการทำรายการในบัญชี PayPal  
ของคุณสำหรับการทำรายการ  
ถ้าในตอนแรกคุณได้จัดส่งสินค้าไปยังที่อยู่สำหรับจัดส่งของผู้รับในหน้ารายละเอียดการทำรายการ  
แต่ในภายหลังสินค้าถูกเปลี่ยนเส้นทางไปยังที่อยู่อื่น คุณจะไม่สามารถได้รับความคุ้มครองภายใต้ นโยบายคุ้มครองผู้ขายของ  
PayPal ดังนั้น เราไม่แนะนำให้ใช้บริการจัดส่งที่ผู้ซื้อเป็นผู้กำหนด  
เพื่อให้คุณสามารถแสดงหลักฐานการจัดส่งสินค้าและหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วได้อย่างถูกต้อง
- คุณต้องตอบรับคำขอเอกสารและข้อมูลอื่นๆ ของ PayPal  
ในเวลาที่เหมาะสมตามที่ร้องขอไว้ในอีเมลติดต่อระหว่างเรากับคุณ หรือที่ติดต่อกับคุณผ่าน [ศูนย์ร้องเรียนกรณีซื้อขาย](#)  
ถ้าคุณไม่ตอบรับคำขอเอกสารและข้อมูลอื่นๆ ของ PayPal ภายในเวลาที่ร้องขอ  
คุณอาจไม่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้ นโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal
- ถ้าการขายสินค้าเกี่ยวข้องกับสินค้าที่ส่งชื่อล่วงหน้าหรือสินค้าสั่งทำ  
คุณจะต้องจัดส่งสินค้าภายในระยะเวลาที่คุณระบุไว้ในรายการ มิฉะนั้น เราขอแนะนำให้คุณจัดส่งสินค้าทั้งหมดภายใน 7  
วันหลังจากได้รับการชำระเงิน
- คุณต้องยอมรับชำระเงินจากบัญชี PayPal สำหรับการซื้อสินค้าดังกล่าว (ยกเว้นการชำระเงินบางส่วน  
และ/หรือการชำระเงินแบบผ่อนชำระ)
- ในหน้ารายละเอียดการทำรายการ การชำระเงินจะต้องระบุว่า "มีสิทธิ์" หรือ "มีสิทธิ์บางส่วน"  
ภายใต้ นโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal สำหรับข้อเรียกร้องกรณีการทำรายการ โดยไม่ได้รับอนุญาต หรือ "มีสิทธิ์"  
สำหรับข้อเรียกร้องกรณีไม่ได้รับสินค้า

### ข้อกำหนดเพิ่มเติมกรณีไม่ได้รับสินค้า

เพื่อให้มีสิทธิ์ภายใต้โปรแกรมคุ้มครองผู้ขายของ PayPal สำหรับข้อเรียกร้องในกรณีที่คุณซื้อไม่ได้รับสินค้า  
คุณต้องมีคุณสมบัติครบตามข้อกำหนดพื้นฐานและข้อกำหนดเพิ่มเติมตามที่ระบุไว้ด้านล่าง:

- เมื่อผู้ซื้อยื่นปัญหาชำระเงินกับผู้ออกบัตรสำหรับการทำรายการชำระเงินผ่านบัตร  
จะต้องทำเครื่องหมายกำกับการชำระเงินนั้นว่า "มีสิทธิ์" หรือ "มีสิทธิ์บางส่วน" ตามนโยบายคุ้มครองผู้ขายของ PayPal  
ในหน้ารายละเอียดการทำรายการ
- คุณต้องแจ้ง [หลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว](#) ตามที่อธิบายไว้ด้านล่าง

## ข้อกำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าที่จับต้องไม่ได้

การขายสินค้าและบริการที่จับต้องไม่ได้จะมีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองภายใต้ นโยบายคุ้มครองผู้ขายก็ต่อเมื่อการขายเป็นไปตาม [ข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน](#) และข้อกำหนดเพิ่มเติมต่อไปนี้:

- ข้อกำหนดในการเชื่อมโยงระบบ
  - ในกรณีที่คุณได้เชื่อมโยงระบบกับผลิตภัณฑ์ **PayPal Checkout** ไว้ คุณจะต้องใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวในเวอร์ชันปัจจุบัน
  - หากคุณขอรับการชำระเงินโดยตรงผ่านเว็บไซต์หรือเว็บไซต์ที่ปรับให้เหมาะสมสำหรับมือถือ หรือ
  - ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ส่งข้อมูลเซสชันไปยัง **PayPal** เมื่อชำระเงิน ถ้าคุณเชื่อมโยงระบบกับ **PayPal** ผ่านบุคคลที่สาม หรือถ้าคุณมีการเชื่อมโยงระบบกับแอปเดิมไว้
  - อาจมีข้อกำหนดอื่นๆ ในการเชื่อมโยงระบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ เราจะแจ้งให้คุณทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับข้อกำหนดเหล่านั้น ถ้าจำเป็น
- PayPal** ได้ระบุว่าในการทำรายการสินค้าที่จับต้องไม่ได้นั้น "มีสิทธิ์" ในหน้ารายละเอียดการทำรายการ หรือแจ้งให้คุณทราบถึงกรณีสิทธิ์เป็นลายลักษณ์อักษร
- จัดส่งสินค้าแล้ว และแสดง [หลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วสำหรับสินค้าที่จับต้องไม่ได้](#)

## การสร้างหลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว

### สินค้าที่จับต้องได้

สิ่งที่ต้องใช้เป็นหลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วสำหรับสินค้าที่จับต้องได้มีดังต่อไปนี้:

หลักฐานการจัดส่งสินค้า	หลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว
เอกสารออนไลน์หรือฉบับกระดาษจากบริษัทส่งสินค้าซึ่งแสดง: <ul style="list-style-type: none"><li>หมายเลขติดตามพัสดุออนไลน์ที่สามารถยืนยันตัวตนได้</li><li>วันที่จัดส่งสินค้า</li><li>ที่อยู่ของผู้รับซึ่งตรงกับที่อยู่สำหรับจัดส่งที่ระบุไว้ในหน้ารายละเอียดการทำรายการ</li><li>ที่อยู่ของผู้รับซึ่งแสดงชื่อเมือง ประเทศ หรือรหัสไปรษณีย์ (หรือข้อมูลที่อยู่ที่เทียบเท่าในต่างประเทศ) เป็นอย่างน้อย</li></ul>	เอกสารออนไลน์หรือฉบับกระดาษจากบริษัทส่งสินค้าซึ่งแสดง: <ul style="list-style-type: none"><li>หมายเลขติดตามพัสดุออนไลน์ที่สามารถยืนยันตัวตนได้</li><li>วันที่จัดส่งและสถานะ "จัดส่งแล้ว" ของสินค้าหรือบริการ</li><li>ที่อยู่ของผู้รับซึ่งแสดงชื่อเมือง ประเทศ หรือรหัสไปรษณีย์</li><li>การยืนยันด้วยลายเซ็น ถ้าจำนวนเงินที่ชำระทั้งหมด (รวมค่า (ตามสกุลเงินของการชำระเงิน) ซึ่งแสดงใน <a href="#">ตารางเกณฑ์การยืนยันด้วยลายเซ็น</a> เป็นเอกสารออนไลน์ที่สามารถดูได้) ซึ่งระบุว่าสินค้ามีการลงนามแล้ว (ยกเว้นสำหรับผู้ขายที่มี บอสเนียและเฮอร์เซโกวีนา, โครเอเชีย และยูเครน ซึ่งข้อกำหนด</li></ul> <p><b>สำคัญ:</b> บริษัทขนส่งที่คุณเลือกและตัวเลือกในการจัดส่งสินค้ากับบริษัท อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของคุณในการปฏิบัติตามข้อ โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าบริษัทขนส่งของคุณสามารถระบุสถานะ 'ด มิฉะนั้นข้อเรียกร้องตาม นโยบายการคุ้มครองผู้ขายของคุณอาจถูกปฏิเสธ</p>

### สินค้าที่จับต้องไม่ได้

สิ่งที่ต้องใช้เป็นหลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้วสำหรับสินค้าที่จับต้องไม่ได้มีดังต่อไปนี้:

สำหรับสินค้าดิจิทัลหรือสินค้าที่จับต้องไม่ได้ หลักฐานการจัดส่งสินค้าหรือหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับได้รับสินค้าแล้ว หมายถึงหลักฐานที่น่าเชื่อถือซึ่งแสดงว่าสินค้าได้รับการจัดส่งหรือได้ดำเนินการจัดส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อแล้ว หลักฐานที่น่าเชื่อถืออาจได้แก่ระบบบันทึกที่แสดงวันที่จัดส่งสินค้า โดยสินค้าได้รับการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

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

### เกณฑ์มาตรฐานการยืนยันด้วยลายเซ็นตามสกุลเงิน

สกุลเงิน	มูลค่าการทำรายการ	สกุลเงิน	มูลค่าการทำรายการ
ดอลลาร์ออสเตรเลีย:	850 AUD	ดอลลาร์นิวซีแลนด์:	950 NZD
รีลบราซิล:	1,750 BRL	โครนอร์เวย์:	4,600 NOK
ดอลลาร์แคนาดา:	850 CAD	เปโซฟิลิปปินส์:	34,000 PHP
โครูนเช็ก:	15,000 CZK	ซวอติโปแลนด์:	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
เชเกลอิสราเอล:	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 จักรยานและไฮเวอริบอร์คมีลือ
  - ธุรกิจ (การซื้อขายหรือการลงทุนในธุรกิจ)
  - เครื่องจักรอุตสาหกรรมที่ใช้ในการผลิต
  - การชำระเงินที่เทียบเท่ากับเงินสด รวมถึงสินค้าแทนเงินสด เช่น บัตรของขวัญและบัตรเติมเงิน
  - การชำระเงินที่เกี่ยวข้องกับทองคำ (ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่จับต้องได้หรือในรูปแบบของการซื้อขายแลกเปลี่ยน)
  - ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือการลงทุนทุกประเภท
  - การพนัน การเล่นเกม และ/หรือกิจกรรมอื่นใดที่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าและของรางวัล
  - การบริจาค รวมถึงการชำระเงินที่ได้รับจากการระดมทุนหรือการให้กู้ยืมเงิน
  - การชำระเงินให้กับหน่วยงานที่ดำเนินการโดยภาครัฐ (ยกเว้นรัฐวิสาหกิจ) หน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลภายนอกที่ดำเนินการเรียกเก็บเงินในนามของหน่วยงานที่ดำเนินการโดยภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐ
  - การชำระเงินไปยังบริการชำระค่าสินค้าและบริการใดๆ
  - สินค้าที่ผู้ซื้ออ้าง (ทั้งกับเราหรือผู้ออกบัตรของผู้ซื้อ) ว่าสินค้าที่คุณจัดส่งให้ นั้นไม่ใช่สินค้าที่ได้สั่งซื้อ (เรียกว่าข้อเรียกร้องกรณี "**สินค้าแตกต่างจากที่ระบุไว้อย่างชัดเจน**")
  - สินค้าที่จับต้องได้ซึ่งมีการนำส่งด้วยตนเอง รวมถึงที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินซึ่งดำเนินการที่หน้าร้านของคุณ เว้นแต่ผู้ซื้อได้ชำระเงินสำหรับการทำรายการด้วยตนเองโดยใช้รหัส QR ของสินค้าและบริการของ PayPal
  - สิ่งใดก็ตามที่ PayPal กำหนดโดยใช้ดุลยพินิจของคุณแต่เพียงผู้เดียวว่าเป็นสิ่งต้องห้ามตาม**นโยบายการใช้บริการ**ของ 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) ว่าเป็นการทำการขายโดยไม่ได้รับอนุญาต และ (2) มีการยื่นข้อเรียกร้องดังกล่าวเกินกว่า 24 ชั่วโมงก่อนวันที่เดินทาง