

PayPal 賣家交易安全保障方案

最近更新：2024 年 6 月 20 日

符合資格的條件

如果你向買家銷售商品或服務，你可能符合 PayPal 賣家交易保障方案資格，本文已詳述其條款和細則，並構成[用戶同意書](#)的一部份。如適用，根據 PayPal 賣家交易安全保障方案，你有權保留全部購物金額。PayPal 決定你的索償是否符合 PayPal 賣家交易安全保障方案的資格。PayPal 會依據資格要求、調解程序中提供的任何資料或文件，或 PayPal 認為與具體情況相關且適當的任何其他資料，酌情判斷做出決定。符合 PayPal 賣家交易安全保障方案資格的款項筆數沒有上限。透過存取你 PayPal 帳戶的交易詳細資料頁面，即可查看可能符合此方案保障資格的交易。

如果買家針對以下情形提出索償，則可能適用 PayPal 賣家交易安全保障方案：

- 買家未授權其 PayPal 帳戶支付交易款項，或未因其 PayPal 帳戶支出款項而獲益（稱「[未經授權的交易](#)」），且該未經授權的交易是在 PayPal 代管的環境下發生；或
- 他們未收到你的商品（稱為「[未收到商品](#)」索償），但如果「未收到商品」索償是由於買家針對一筆以信用卡支付的交易向發卡方提出交易退單所導致，則該索償不符合「PayPal 賣家交易安全保障」的資格。

若買家因未授權卡片付款或撤銷了銀行付款而致使交易退單成功，進而撤銷交易，則「賣家交易安全保障」方案可能仍適用。

本章節將說明適用於你的 PayPal 賣家交易安全保障方案，但你也應了解[各種買家購物安全保障程序對賣家的影響](#)。

基本要求

若要符合 PayPal 賣家交易安全保障方案的資格，你必須符合以下所有基本要求，以及任何適用的附加要求：

- 向我們提供有效的[運送證明或送達證明](#)。
- 如果是未經授權的交易索償，你必須提供有效的運送證明或送達證明，以證明該商品已在 PayPal 通知你糾紛申訴或撤銷款項後的兩天內運送或提供給買家。例如，如果 PayPal 在 9 月 1 日通知你有一筆未經授權的交易索償，則有效的運送證明必須顯示該商品已於 9 月 3 日之前運送給買家，以符合 PayPal 賣家交易安全保障方案的資格。
- 商品必須為實體商品，但符合[無形商品附加要求](#)者除外。
- 你必須將商品運送至你 PayPal 帳戶中交易詳細資料頁面所列的送貨地址。如果你原本將商品運送至交易詳細資料頁面所列的收貨人送貨地址，但商品後來被轉送至不同地址，你將無法符合 PayPal 賣家交易安全保障的資格。因此，我們建議不要使用買家安排的送貨服務，以便你能夠提供有效的運送證明和送達證明。
- 你必須按照我們與你的電子郵件通訊或我們透過「[調解中心](#)」與你通訊中的要求，及時回覆並提供 PayPal 所需的文件和其他資料。如果你未能在規定的時間內回覆並提供 PayPal 所需的文件和其他資料，你可能無法符合 PayPal 賣家交易安全保障的資格。
- 如果銷售涉及預購或訂製商品，你必須在商品刊登頁面中指定的期限內運送商品。否則，建議你在收到付款後的 7 天內運送所有商品。
- 你必須從 PayPal 帳戶接受該筆購物的付款（不包括部分付款和 / 或分期付款）。
- 對於[未授權交易](#)索償，付款在交易詳細資料頁面的 PayPal 「賣家交易安全保障」中必須標記為「符合資格」或「部分符合條件」。

未收到商品附加要求

買家提出「未收到商品」索償時，若要符合 PayPal 「賣家交易安全保障」方案的資格，你必須同時符合基本要求及下列附加條件：

- 你必須提供下列**送達證明**。

無形商品附加要求

為使無形商品和服務之銷售符合 PayPal 賣家交易安全保障的資格，銷售必須符合**基本要求**及下列附加要求：

- 整合要求：
- 整合 PayPal Checkout 產品後，如果你透過網站或行動裝置最佳化網站直接接受付款，必須使用該產品的最新版本；或
- 如果你透過第三方與 PayPal 整合，或你使用了原生應用程式整合功能，請確保在結帳時將工作階段資訊傳送至 PayPal。
- 根據你的業務模式，你可能亦需要遵循其他整合要求。如有需要，我們會提前向你告知這些要求。
- 對於「**未授權交易**」索償，PayPal 已在交易詳細資料頁面將無形商品交易標記為「符合資格」或以其他書面方式寄發資格通知。
- 已送達商品，並提供**無形商品之運送或送達證明**。

建立運送證明或送達證明

實體貨物實體貨物之運送 / 送達證明要求如下：

運送證明

貨運公司提供的線上或實體文件，內容應包括：

- 可認證的線上追蹤編號
- 運送日期

送達證明

貨運公司提供的線上或實體文件，內容應包括：

- 可認證的線上追蹤編號

- 與交易詳細資料頁面上顯示的送貨地址相同之收貨人地址
- 收貨人地址至少應顯示城市、國家 / 地區或郵遞區號 (或國際同等規格) 。

- 送達日期及該商品或服務的「已送達」狀態。
- 收貨人地址至少應顯示城市、國家 / 地區或郵遞區號 (或國際同等規格) 。
- 若付款總額 (包括運費和稅金) 超過[簽名確認額度表](#)中所列的固定金額 (以付款貨幣為準) ，則須提供簽名確認。簽名確認指的是可在貨運公司網站上查看、說明該商品已簽收的線上文件 (如果賣家的 PayPal 帳戶是在阿爾巴尼亞、安道爾、波士尼亞與赫塞哥維納、克羅埃西亞或烏克蘭註冊，則不適用此要求) 。

重要事項：你所選擇的承運人及其所提供的運送選項，對你能否符合送達證明要求的能力可能會有重大影響。請確保你的承運人可提供正確地址的「已送達」狀態 (特別是跨國運送商品時) ，否則你提出的賣家交易安全保障索償可能會遭到拒絕。

無形商品無形商品之運送 / 送達證明要求如下：

對於無形或數位內容產品，運送 / 送達證明是表明該商品已送達或該購物訂單已履行之具有說服力的證據。具有說服力的證據可包括顯示商品運送日期及符合以下任一條件的系統記錄：

- 已透過電子方式傳送給收件人，包括收件人地址，例如電子郵件、IP 等（如適用）；或
- 收件人已收到或已存取

簽名確認貨幣額度

貨幣	交易金額	貨幣	交易金額
澳幣：	850 AUD	紐西蘭幣：	950 NZD
巴西里拉：	1,750 BRL	挪威克朗：	4,600 NOK
加幣：	850 CAD	菲律賓披索：	34,000 PHP
捷克克朗：	15,000 CZK	波蘭茲羅提	2,300 PLN
丹麥克朗：	4,100 DKK	俄羅斯盧布：	27,000 RUB
歐元：	550 EUR	新加坡幣：	950 SGD
港幣：	6,000 HKD	瑞典克朗：	4,950 SEK
匈牙利福林：	170,000 HUF	瑞士法郎：	700 CHF

以色列新謝克爾：	2,700 ILS	新臺幣：	23,000 TWD
日圓：	77,000 JPY	泰銖：	24,500 THB
馬來西亞令吉：	2,500 MYR	英鎊：	450 GBP
墨西哥披索：	10,000 MXN	美元：	750 USD

不符合資格的商品與交易

下列商品或交易不符合 PayPal 賣家交易安全保障方案資格：

- 房地產，包括住宅不動產
- 交通工具，包括但不限於機動車輛、摩托車、休旅車、飛機或船隻，用於娛樂目的的個人可攜式輕型車（如自行車和帶輪滑板車）除外
- 公司（買下 / 投資公司時）
- 製造業用工業機械
- 等同現金的付款，包括禮卡、預付卡等儲值商品
- 以黃金進行的付款（無論是以實物形式或交易所形式）
- 金融產品或任何類型的投資
- 非同質化代幣 (NFT) 交易金額：
- \$10,000.01 美元或以上（或交易時以當地貨幣計算的等值金額）；
- \$10,000.00 美元或以下（或交易時以當地貨幣計算的等值金額），除非買家聲稱這是**未授權交易**，且交易符合所有其他資格要求。
- 賭博、遊戲和 / 或任何其他涉及入場費和獎品的活動
- 捐款，包括以群眾募資或群眾借貸形式收到的款項
- 向國營機構（國有企業除外）、政府機構或代表國營機構或政府機構收取款項的第三方支付款項

- 向任何帳單付款服務支付的款項
- 買家（無論是向我們或其發卡方）聲稱你所寄出的商品並非訂購的商品（稱為「[明顯與說明不符](#)」索償）
- 由你的買家直接向其發卡方提出的[未收到商品](#)索償
- 親自送達的實體、有形商品，包括在你的實體商店內付款購買的商品，除非買家親自使用 PayPal 商品和服務 QR 碼支付交易費用
- 任何由 PayPal 自行判定受到 PayPal [合理使用政策](#)禁止的交易，即使該項交易起初在交易詳細資料頁面上標記為「符合資格」或「部分符合資格」亦然。
- 使用 PayPal 發款（原為大宗付款）支付的款項
- 個人付款，包括使用 PayPal 的朋友和家人功能支付的款項
- 並非透過買家 PayPal 帳戶支付的款項，除非你接受 PayPal 訪客結帳交易，並且你的商業帳戶是在美國、英國、德國、加拿大、巴西或墨西哥註冊
- PayPal 建議你不要寄送後仍寄出的商品
- (1) 買家（無論是向我們或其金融機構）聲稱該交易為[未經授權的交易](#)，並 (2) 已於旅遊日期前 24 小時以上提出此類索償之旅遊承運人銷售旅遊票券。