

Türkiye ve İsrail'deki Satıcılar için PayPal Satıcı Koruması

Son Güncelleme: 1 Temmuz 2015

Aşağıda belirtilenler PayPal Satıcı Koruması'ndan yararlanabilir:

Niteliklere uygun alışverişler yapan alıcıların gönderdiği PayPal ödemelerini alan ve Türkiye'de ya da İsrail'de kayıtlı PayPal Hesapları bulunan Ödeme Alıcıları.

Diğer ülkelerde bulunan alıcılara satış veya pazarlama yapıyorsanız hedef alıcılarınızın buldukları ülkelerde Ödeme Alıcısı veya Satıcı olarak tabi olduğunuz PayPal Alıcı Koruması politikalarını okumanız gerekir (ilgili PayPal Alıcı Koruması politikalarına [buradan](#) ulaşılabilir).

PayPal Satıcı Koruması, ürünün Tanıtımından Oldukça Farklı olmasından dolayı Hak Talebiyle, Ters İbrazla ve/veya İptalle sonuçlanan alışverişler için veya gönderdiğiniz veya elden teslim alınan ürünler için geçerli değildir.

PayPal Satıcı Koruması Türkiye ve İsrail'de ne kadar koruma sağlar?

PayPal; Hak Talebine, Ters İbrazla veya İptale konu olan uygun bir ödemenin tam tutarını size ödeyecek ve uygunsa Ters İbraz Ücretinden feragat edecektir.

Son 30 gün içinde aşağıdaki şartların gerçekleşmesi halinde, Yetkisiz Ödemeler ve Teslim Alınmayan Ürün Ters İbrazları için PayPal Satıcı Koruması geçerli olacaktır:

- Hak Talebi (Teslim Alınmayan Ürün ve/veya Tanıtımından Oldukça Farklı Ürün), Ters İbraz ve İptal vakalarının toplam tutarı, alınan toplam ödeme hacminin %1'i veya üzeri değilse

VE

- 100 Hak Talebi (Teslim Alınmayan Ürün ve/veya Tanıtımından Oldukça Farklı Ürün), Ters İbraz ve İptal vakasına eşit değilse veya bundan fazla değilse geçerli olur. Yukarıda belirtilen eşikleri aşarsanız, PayPal Satıcı Korumasına uygunluğunuz en az 90 günlüğüne askıya alınır ve Madde 11.5 geçerli olur.

Bu 90 günlük süreden sonra PayPal Hesabınız yalnızca 90 günlük bir dönem içerisinde aşağıdaki şartları karşıladığı takdirde tekrar PayPal Satıcı Korumasına uygun hale gelebilir:

- PayPal hesabınıza uygulanan Hak Talebi (Teslim Alınmayan Ürün ve/veya Tanıtımından Oldukça Farklı Ürün), Ters İbraz ve İptal vakalarının toplam tutarı, alınan toplam ödeme

hacminin %1'inin altında değilse

VE

- d. 300'den az Hak Talebi (Teslim Alınmayan Ürün ve/veya Tanıtımından Oldukça Farklı Ürün), Ters İbraz ve İptal vakası PayPal Hesabınıza uygulandı.

Yetkisiz Ödemeler için PayPal Satıcı Sorumasına uygunluğunuz yukarıdaki şartlara istinaden reddedildiyse veya PayPal Satıcı Koruması için tekrar uygun hale gelerseniz PayPal sizi e-posta yoluyla bilgilendirecektir.

Alıcının Hak Talebi, Ters İbraz veya İptal talebinde bulunması durumunda ne olur?

PayPal, Hak Talebine, Ters İbraz veya İptale ilişkin tam tutarı karşılamak için Hesabınızdaki parayı geçici olarak bloke eder.

Ödeme, PayPal Satıcı Koruması kapsamında değilse PayPal, parayı Hesabınızdaki kaldırı ve ödemeyi alıcıya iade eder. Ayrıca varsa PayPal'ın Ters İbraz Ücreti de sizden alınır.

Türkiye ve İsrail'de PayPal Satıcı Koruması uygunluk koşulları nelerdir?

- a. Kesintisiz 6 aylık bir süre içerisinde PayPal hesabınıza en az bir kez ayda 100.000 Euro'dan fazlasını aldıysanız ve/veya (geçerli yasalar ek ücret uygulamanıza izin verdiği takdirde) PayPal kullanımı için ek ücret uyguluyorsanız, PayPal ile sizin aranızda farklı bir anlaşma bulunmadığı sürece PayPal Satıcı Koruması'na uygun olamazsınız. PayPal, her takvim yılının Ekim ve Nisan aylarında Satıcı Korumasına uygun olup olmadığınızı gözden geçirir.
- b. PayPal Satıcı Koruması'na uygun olabilmeniz için aşağıdaki koşulların tümünü karşılamamız gerekir:
- a. PayPal Hesabınızla ilgili olarak yukarıda belirtilen şartları karşılıyor olmanız gerekir.
- b. Satın alınan ürün fiziksel, maddi bir mal olmalıdır.
- c. İşlem, PayPal tarafından Hesabınızın "İşlem Ayrıntıları" sayfasında Satıcı Korumasına uygun olarak işaretlenmiş olmalıdır. Uygun olarak işaretlenmişse hem Yetkisiz Ödemeler hem de Teslim Alınmayan Ürünler için koruma geçerli olacaktır.
- d. Ürünü "İşlem Ayrıntıları" sayfasındaki adrese kargoyla yollayın. Ürünü elden teslim ederseniz veya Ödeme Alıcısı ürünü başka bir adrese gönderirse (örneğin, alıcı ürünü "iş adresi" veya "hediye" adresi olan başka bir adrese göndermenizi isterse) PayPal Satıcı Koruması şartları uyarınca para iadesi alamazsınız.
- e. PayPal Hesabınıza giriş yapıp önce "Geçmiş'i ve daha sonra işleme ilişkin "Ayrıntılar"ı seçerek "İşlem Ayrıntıları" sayfasına gidebilirsiniz.

- f. Aşağıda açıklanan gönderim şartlarını yerine getirin.
- g. Alışveriş için bir PayPal Hesabından tek bir ödeme kabul etmelisiniz (kısmi ödemeler ve/veya taksitli ödemeler buna dahil değildir).
- h. PayPal'ın konuyu uygun sürede incelemek için makul ölçüde istediği belgelere ve diğer bilgilere ilişkin taleplerine yanıt verin.

Türkiye ve İsrail'de Satıcıların uyması gereken gönderim şartları nelerdir?

Gönderim türü	Yetkisiz Ödemelere Karşı Koruma	Teslim Alınmayan Ürünlere Karşı Koruma
Ulusal/Uluslararası	Gönderim İspatı	Teslimat İspatı

Ödeme, önceden sipariş edilen veya sipariş üzerine yapılan bir ürün içinse, gönderimin Mağaza'nın web sitesindeki gönderim politikasına veya diğer şartlara göre yapılması gerekir. Diğer tüm ulusal (ve uluslararası) gönderim hizmetleri için PayPal, ürünün değeri ne olursa olsun bir Teslimat İspatı ister.

Türkiye'deki ve İsrail'deki Satıcılar için "Gönderim İspatı" Nedir?

Aşağıda belirtilenlerin tümünü içeren ve bir gönderim şirketi tarafından sağlanan online veya fiziksel belgedir:

- a. "Gönderildi" durumu (veya eşdeğeri) ve gönderim tarihi
- b. En az şehir/ilçe veya posta kodunu (ya da uluslararası eşdeğerini) gösteren alıcı adresi.
- c. Gönderim şirketinin resmi kabulü (örneğin bir posta mührü, makbuz ya da online izleme bilgisi). Elinizde Teslimat İspatı bulunuyorsa Gönderim İspatına ihtiyacınız yoktur.

Türkiye ve İsrail'deki Satıcılar için "Teslimat İspatı" nedir?

"Teslimat İspatı (maddi ürünler için)" aşağıda belirtilenlerin tümünü içeren ve bir gönderim şirketi tarafından sağlanan online veya fiziksel belge anlamına gelir:

- a. "Teslim edildi" durumu (veya eşdeğeri) ve teslimat tarihi.
- b. En az şehir/ilçe veya posta kodunu (ya da uluslararası eşdeğerini) gösteren alıcı adresi.

"Teslimat İspatı (gayri maddi veya sanal ürün ya da hizmetler için)" satın alma siparişinin gerçekleştirildiğini gösteren herhangi bir ikna edici kanıttır ve aşağıdakilerin tümünü içerir:

- a. Ürünün veya hizmetin sağlandığı tarih;
- b. Varsa, alıcının adresi (e-posta/IP vb.).

NOT: Alıcı Koruması, gayri maddi ürünler için alıcıların kapsamını genişletse de Satıcı Koruması gayri maddi ürünler için geçerli değildir.

Türkiye ve İsrail'deki Satıcılar için Satıcı Koruması kapsamına girmeyen ürünlere/işlemlere hangi örnekler verilebilir?

- Maddi olmayan ürünler, dijital içerik lisansları ve hizmetler.
- Elden teslim ettiğiniz (veya sizden alınan) ürünler.
- PayPal Buy with Mobile veya Sanal Terminal (varsa) üzerinden yapılan işlemler.
- Tanıtımından Oldukça Farklı ürünler için Hak Talepleri, Ters İbrazlar ve İptaller.

Online Çözüm Merkezi'nde doğrudan PayPal'a bildirilen itirazlar.

PayPal Satıcı Koruması için Uygunluğun Askıya Alınması

Hesabınızla ilgili ciddi bir riskin söz konusu olduğuna ilişkin makul bir neden olduğunu düşünüyorsak PayPal Satıcı Koruması için uygunluğunuzu askıya alabiliriz. Bir riski değerlendirirken şunları göz önünde bulundururuz:

- PayPal hesabınıza uygulanan İşlem İptallerinin toplam parasal tutarı ve/veya sayısı;
- PayPal'ın ve sistemimizin bütünlüğü açısından hesabınıza ilişkin makul risk ve
- biz veya kullanıcılarımız için Olası kayıplar.

Hesabınız, askıya alınmış başka bir hesap ile bağlantılı veya ilişkiliyse PayPal Satıcı Koruması için uygunluğunuzu askıya alabiliriz.

Artık hesabınızla ilgili ciddi bir riskin söz konusu olduğuna ilişkin makul bir neden olduğunu düşünmüyorsak askıya alınma durumunu kaldırırız.

Hesabınızla ilgili ciddi bir riskin söz konusu olduğuna ilişkin makul bir neden olduğunu düşünüyorsak kendi takdirimize bağlı olarak PayPal Satıcı Koruması için uygunluğunuzun askıya alınma durumunu kaldırabilmeniz için sizden belirli bir işlem yapmanızı isteyebiliriz.

Talimatlarımızı PayPal'ın gerektirdiği makul şekilde, belirtilen süre içinde uygulamanız gerekir.

PayPal Satıcı Koruması için uygunluğunuzu askıya almamız veya uygunluğunuzun askıya alınma durumunu kaldırmamız durumunda e-postayla sizi bilgilendiririz.