

آخر تحديث: 8 فبراير 2024

ما يعد مؤهلاً

إذا كنت تباع سلعة أو خدمة إلى مشترٍ، فقد تكون مؤهلاً لبرنامج "حماية PayPal للبائع"، والذي ترد شروطه وأحكامه هنا وتُشكل جزءاً من **اتفاقية المستخدم**. وعند تطبيق برنامج "حماية PayPal للبائع"، فإنه يخوّل لك الاحتفاظ بمبلغ المشتريات كاملاً. وتحدد PayPal ما إذا كانت دعواك مؤهلة لبرنامج "حماية PayPal للبائع" أم لا. وستتخذ PayPal قراراً، وفقاً لتقديرها الخاص، بناءً على متطلبات الأهلية أو أي معلومات أو مستندات مقدمة خلال عملية حل المنازعة أو أي معلومات أخرى تعتبرها PayPal ذات صلة وملائمة في ظل هذه الظروف. ولا يوجد حد أقصى لعدد الدفعات المؤهلة لبرنامج "حماية PayPal للبائع". ومن خلال الدخول إلى صفحة "بيانات المعاملة" في حسابك على PayPal، يمكنك التعرف على المعاملات التي قد تكون مؤهلة للحماية بموجب هذا البرنامج.

قد ينطبق برنامج "حماية PayPal للبائع" عندما يدعي المشتري أنه:

- لم يقدم تصريحاً، أو ينتفع، بالمبالغ المالية المرسلة من حسابه على PayPal (ويُشار إلى تلك الحالة باسم دعوى "**معاملة غير مصرح بها**") مع حدوث "المعاملة غير المصرح بها" في بيئة تستضيفها PayPal؛ أو
- لم يستلم السلعة منك (ويشار إليها باسم دعوى "**سلعة غير مُستلمة**"), إلا في حال كانت دعوى "سلعة غير مُستلمة" ناتجة عن تقديم المشتري لطلب استرداد مدفوعات لدى جهة الإصدار لمعاملة ممولة ببطاقة فلن يكون مؤهلاً لتغطية "حماية PayPal للبائع".

قد ينطبق برنامج "حماية PayPal للبائع" أيضاً عندما يتم استرجاع معاملة بسبب نجاح طلب استرداد المدفوعات المُقدّم من قبل مشترٍ لأنه لم يفوّض بالدفعة الممولة بالبطاقة أو عندما يتم استرجاع دفعة ممولة بالحساب البنكي من قبل البنك الذي يتعامل معه المشتري.

يصف هذا القسم برنامج "حماية PayPal للبائع" نظراً لأنه ينطبق عليك، ولكن يجب أيضاً أن تكون على دراية بما هو وارد في **تأثير عمليات "حماية المشتري" المختلفة على البائعين**.

المتطلبات الأساسية

لكي تكون مؤهلاً لتغطية برنامج "حماية PayPal للبائع"، يجب عليك استيفاء جميع المتطلبات الأساسية التالية، بالإضافة إلى أي متطلبات إضافية سارية:

- أن تقدّم لنا **مستند إثبات شحن أو مستند إثبات تسليم** بحالة صالحة.
- بالنسبة إلى دعوى بعنوان "معاملة غير مصرح بها"، يجب عليك تقديم مستند صالح لإثبات الشحن أو مستند صالح لإثبات التسليم يثبت أن السلعة سُجّنت إلى المشتري أو قُدّمت إليه في موعد أقصاه يومان بعدما أخطرك PayPal بالمنازعة أو الاسترجاع. على سبيل المثال، إذا أبلغك PayPal بدعوى بعنوان "معاملة غير مصرح بها" في الأول من سبتمبر، فيجب أن تشير مستندات إثبات الشحن الصالحة إلى أنّ السلعة سُجّنت إلى المشتري في موعد لا يتجاوز الثالث من سبتمبر لكي تكون مؤهلاً لبرنامج "حماية PayPal للبائع".
- يجب أن تكون السلعة عبارة عن سلعة ملموسة باستثناء السلع الخاضعة لبند **المتطلبات الإضافية الخاصة بالسلع غير الملموسة**.
- يجب عليك شحن السلعة إلى عنوان الشحن الوارد في صفحة "تفاصيل المعاملة" في حسابك على PayPal الخاص بالمعاملة. وإذا تم شحن السلعة في الأساس إلى عنوان الشحن الخاص بالمستلم في صفحة "تفاصيل المعاملة"، لكن أعيد توجيهها في وقت لاحق إلى عنوان مختلف، فلن تكون مؤهلاً للتمتع بتغطية برنامج "حماية PayPal للبائع". ولهذا السبب نوصي بعدم استخدام خدمة شحن يتم ترتيبها بواسطة المشتري؛ حتى تكون قادراً على تقديم مستندات صالحة للشحن والتسليم.
- يجب عليك الرد على طلبات PayPal للحصول على المستندات والمعلومات الأخرى في الوقت المناسب على النحو المطلوب في مراسلتنا معك عبر البريد الإلكتروني أو في مراسلتنا معك عبر **مركز حل النزاعات**. إذا لم تستجب لطلب PayPal للحصول على المستندات والمعلومات الأخرى في الوقت المطلوب، فقد لا تكون مؤهلاً للحصول على تغطية برنامج "حماية البائع" المقدم من PayPal.
- إذا اشتملت عملية البيع على سلع تم طلبها مسبقاً أو أخرى جاهزة حسب الطلب، فيجب عليك الشحن في غضون الإطار الزمني الذي قمت بتحديدده في القائمة. وبخلاف ذلك، ينصح بشحن جميع السلع خلال 7 أيام من تلقي المدفوعات.
- يجب أن تقبل سداد الدفعة من حساب PayPal خاص بالشراء (يتم استثناء السداد الجزئي و/أو الدفع على أقساط).
- في حالة الدعاوى من فئة **معاملة غير مصرّح بها**، يجب وسم الدفعة بعلامة "مؤهلة" أو "مؤهلة جزئياً" فيما يخصّ تغطية برنامج "حماية PayPal للبائع" في صفحة "تفاصيل المعاملة".

المتطلبات الإضافية لحالة "سلعة غير مُستلمة"

لكي تكون مؤهلاً لتغطية برنامج "حماية PayPal للبائع" لدعوى من فئة "سلعة غير مُستلمة" مقدّمة من أحد المشتريين، يجب عليك استيفاء المتطلبات الأساسية والمتطلبات الإضافية المدرجة أدناه:

- يجب عليك تقديم **مستند إثبات التسليم** على النحو المبين أدناه.

المتطلبات الإضافية للسلع غير الملموسة

لبيع الخدمات والسلع غير الملموسة حتى تكون مؤهلاً لبرنامج "حماية PayPal للبائع"، يجب أن تستوفي عملية البيع **المتطلبات الأساسية** والمتطلبات الإضافية التالية:

- متطلبات الدمج:

- حيثما قمت بدمج منتج للدفع الإلكتروني عبر PayPal، فيجب عليك أن تستخدم الإصدار الحالي من ذلك المنتج إذا كنت تقبل المدفوعات مباشرةً عبر موقع إلكتروني أو موقع إلكتروني محسّن للجوال؛ أو

- تأكد من أنك تمرر معلومات الجلسة إلى PayPal عند نقطة الدفع الإلكتروني إذا كنت مدمجاً مع PayPal عبر جهة خارجية أو إذا كان لديك دمج تطبيق أصلي.

- قد يتم تطبيق متطلبات الدمج الأخرى بناءً على نموذج نشاطك التجاري. وسنحيطك علماً بتلك المتطلبات في وقت مبكر، إذا لزم الأمر.

- في حالة **الدعاوى من فئة "معاملة غير مصرّح بها"**، فقد وسم PayPal معاملة السلعة غير الملموسة بعلامة "مؤهّلة" في صفحة "تفاصيل المعاملة" أو قدّم لك إخطاراً كتابياً بشكل آخر يفيد بذلك.

- تسليم السلعة وتقديم **مستند إثبات الشحن أو التسليم للسلع غير الملموسة**.

تقديم مستند إثبات الشحن أو مستند إثبات التسليم

السلع المادية	
يُطلب تقديم ما يلي كمستند لإثبات الشحن أو التسليم للسلع المادية:	
مستند إثبات الشحن	مستند إثبات التسليم
وثيقة مادية أو إلكترونية صادرة من شركة شحن تتضمن: - رقم تتبع [شحن] عبر الإنترنت يمكن التحقق من صحته - تاريخ الشحن - عنوان للمُستلِم يتطابق مع عنوان الشحن الموضح في صفحة تفاصيل المعاملة - عنوان للمُستلِم بيّن على الأقل المدينة أو الدولة أو الرمز البريدي (أو ما يعادل ذلك في الدول الأخرى).	وثيقة مادية أو إلكترونية صادرة من شركة شحن تتضمن: - رقم تتبع [شحن] عبر الإنترنت يمكن التحقق من صحته - تاريخ الشحن - عنوان للمُستلِم بيّن على الأقل المدينة أو الدولة أو الرمز البريدي (أو ما يعادل ذلك في الدول الأخرى). مستند التوقيع بالاستلام عند تجاوز كامل مبلغ الدفعة (شاملاً الشحن والضرائب) المبلغ الثابت (بناءً على عملة الدفعة) المدرج في جدول حدود العملات في مستند التوقيع بالاستلام. مستند التوقيع بالاستلام عبارة عن مستند إلكتروني، يمكن عرضه على الموقع الإلكتروني لشركة الشحن، يوضح أنه تم التوقيع باستلام السلعة (باستثناء البائعين الذين لديهم حساب PayPal مُسجل في ألبانيا وأندورا والبوسنة والهرسك وكرواتيا وأوكرانيا، الذين لا يسري عليهم هذا الشرط). مهم: قد يؤثر اختيارك لخيارات شركة النقل والشحن لدى شركة النقل هذه تأثيراً كبيراً في قدرتك على الوفاء بمتطلبات مستند إثبات التسليم. كما يرجى التأكد، وخاصة عند شحن السلع على المستوى الدولي، من أنه يمكن لشركة النقل تقديم حالة "تم التسليم" في العنوان الصحيح، وإلا فقد يتم رفض الدعوى المقدّمة منك بموجب برنامج "حماية البائع".

السلع غير الملموسة
يُطلب تقديم ما يلي كمستند لإثبات الشحن أو التسليم للسلع غير الملموسة:
بالنسبة للسلع غير الملموسة أو الرقمية، فإن مستند إثبات الشحن أو التسليم يعني وجود دليل دامغ يفيد بأنه تم تسليم السلعة أو تم شحن طلب الشراء. وقد يشمل الدليل الدامغ نظام سجلات يُظهر تاريخ إرسال السلعة وأنها إما: - قد تم إرسالها إلكترونياً إلى المستلِم، مشتملاً على عنوان المستلِم (البريد الإلكتروني، عنوان IP، وما إلى ذلك)، حيثما أمكن؛ أو - قد تم استلامها أو الوصول إليها من قبل المستلِم

حدود العملات في مستند التوقيع بالاستلام

العملة	قيمة المعاملة	العملة	قيمة المعاملة
الدولار الأسترالي:	850 دولار أسترالي	الدولار النيوزيلندي:	950 دولار نيوزيلندي
الريال البرازيلي:	1,750 ريال برازيلي	الكرونة النرويجية:	4,600 كرونة نرويجية
الدولار الكندي:	850 دولار كندي	البيزو الفليبي:	34,000 بيزو فليبي
الكرونة التشيكية:	15,000 كرونة تشيكية	الزلوتي البولندي	2,300 زلوتي بولندي
الكرونة الدنماركية:	4,100 كرونة دنماركية	الروبل الروسي:	27,000 روبل روسي
اليورو:	550 يورو	الدولار السنغافوري:	950 دولار سنغافوري
دولار هونغ كونغ:	6,000 دولار هونغ كونغ	الكرونة السويدية:	4,950 كرونة سويدية
الفورنت المجري:	170,000 فورنت مجري	الفرنك السويسري:	700 فرنك سويسري
الشيكل الإسرائيلي:	2,700 شيكل إسرائيلي	الدولار التايواني الجديد:	23,000 دولار تايواني جديد
الين الياباني:	77,000 ين ياباني	البات التايلاندي:	24,500 بات تايلاندي
الرينجيت الماليزي:	2,500 رينجيت ماليزي	الجنيه الاسترليني البريطاني:	450 جنيه استرليني
البيزو المكسيكي:	10,000 بيزو مكسيكي	الدولار الأمريكي:	750 دولار أمريكي

السلع والمعاملات غير المؤهلة

السلع أو المعاملات التالية **لن تكون** مؤهلة للتغطية بموجب برنامج "حماية PayPal للبائع":

- العقارات، بما في ذلك الممتلكات السكنية
- المركبات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، المركبات ذات المحركات أو الدراجات النارية أو المركبات الترفيهية أو الطائرات أو القوارب، باستثناء المركبات الخفيفة القابلة للتنقل الشخصي التي تُستخدم لأغراض ترفيهية مثل الدراجات الهوائية وألواح الطيران ذات العجلات
- الأنشطة التجارية (شراء نشاط تجاري أو الاستثمار فيه)
- الألات الصناعية المستخدمة في التصنيع
- المدفوعات المعادلة للنقد، بما في ذلك السلع ذات القيمة المُخزَّنة مثل بطاقات الهدايا والبطاقات مسبقة الدفع
- المدفوعات التي تتم فيما يتعلق بالذهب (سواء أكانت في شكل مادي أو في شكل قابل للتداول)
- المنتجات المالية أو الاستثمارات من أي نوع
- الأعمال الفنية أو التحف أو المقتنيات، بشكل مادي أو رقمي، كما يمثلها مفتاح حماية غير قابل للاستبدال (NFT) بمبلغ معاملة يزيد عن 10,000 دولار أمريكي أو بقيمة معادلة بالعملة المحلية حسب وقت المعاملة
- المراهنة و/أو الألعاب و/أو أي أنشطة أخرى برسوم دخول وجوائز
- التبرعات، بما في ذلك المدفوعات الواردة في صورة تمويل جماعي أو إقراض جماعي
- المدفوعات إلى كيان تديره الدولة (باستثناء المؤسسات المملوكة للدولة) أو وكالة حكومية أو جهات خارجية تحضّل المدفوعات نيابة عن كيان تديره الدولة أو وكالة حكومية
- المدفوعات إلى أي خدمة من خدمات سداد الفواتير
- السلع التي يدعي المشتري من خلالها (سواءً لدينا أو لدى جهة إصدار بطاقته) أنّ السلعة التي أرسلتَها مخالفة لتلك المطلوبة (ويشار إليها باسم دعوى بعنوان "**يختلف اختلافاً ملحوظاً عن الوصف**")
- سلعة غير مستلّمة** التي قدّمها المشتري لديك مباشرةً لدى جهة إصدار بطاقته
- السلع الملموسة والمادية التي يتم تسليمها بصفة شخصية، بما في ذلك فيما يتعلق بعملية دفع تمت في متجرك الفعلي، ما لم يكن المشتري قد دفع قيمة المعاملة شخصياً باستخدام كود الاستجابة السريعة (QR) للسلع والخدمات من PayPal
- أي شيء تقرر PayPal، وفق تقديرها المطلق، أنه محظور بموجب **سياسة الاستخدام المقبول** لدى PayPal، حتى في حال وضع علامة "مؤهلة" أو "مؤهلة جزئياً" على المعاملة في صفحة "بيانات المعاملة" في البداية.
- المدفوعات التي تتم باستخدام خدمة "المدفوعات الجماعية" (والمعروفة سابقاً باسم "الدفع الجماعي") في PayPal
- المدفوعات الشخصية، بما في ذلك المدفوعات المرسلّة باستخدام وظائف الأهل والأصدقاء في PayPal
- المدفوعات التي لا تتم معالجتها أيضاً من خلال حساب مشترٍ على PayPal، إلا إذا تلقيت معاملات الدفع الإلكتروني كزائر على PayPal وكان حسابك التجاري مسجلاً في الولايات المتحدة أو المملكة المتحدة أو ألمانيا أو كندا أو البرازيل أو المكسيك

- السلع المرسّلة بعد إخطارك من قبل PayPal بعدم الإفراج عن السلعة
- تذاكر السفر المباعة بواسطة شركة سفر حيث (1) يدعي المشتري (سواء لدينا أو لدى مؤسسته المالية) أنها كانت **معاملة غير مصرح بها** و(2) تم تحرير هذه الدعوى قبل أكثر من 24 ساعة من تاريخ السفر.