

[PayPal](#)

>> [Az összes jogi megállapodás megtekintése](#)

Főbb fizetési és szolgáltatási tudnivalók

Utolsó frissítés: 2019. december 20.



[Nyomtatás](#)

TARTALOM

[A PayPal-szolgáltatások alapjai](#)

[Mi az a PayPal-szolgáltatás?](#)

[Ki nyújtja a Szolgáltatást?](#)

[Mire van szükség a Szolgáltatás használatához?](#)

[Egyetlen vagy „egyszeri” kifizetések](#)

[PayPal-számla nyitása](#)

[Számla finanszírozása](#)

[Kifizetések küldése](#)

[Kifizetések fogadása](#)

[Pénznemek](#)

[Kifizetés visszatérhelésének vagy visszafordításának kockázata](#)

[Értékesítői védelem](#)

[Vásárlói védelem](#)

[Pénz átutalása \(elektronikus pénz beváltása\)](#)

[Díjak](#)

[Számla lezárása vagy használatának korlátozása](#)

[Tiltott vagy korlátozott tevékenységek](#)

[Kommunikáció Önnel](#)

[A Szolgáltatással kapcsolatos problémák és más felhasználókkal felmerülő viták megoldása](#)

[A Szolgáltatással kapcsolatos panaszok](#)

[Melyik jogszabály alkalmazandó?](#)

[Szolgáltatásunk biztonságos használata](#)

[Honnan tudjuk, hogy valóban Ön az?](#)

[Honnan tudhatja, hogy mi vagyunk azok?](#)

[A számla és a számlán lévő pénz biztonságának megőrzése](#)

[Teendők biztonsági probléma esetén](#)

[További biztonsági tudnivalók](#)

[Szószedet](#)

A Szolgáltatás most következő leírása csupán egy összefoglaló. Az itt szereplő információk nem tartalmazzák a Szolgáltatásra vonatkozó összes definíciót, kizárást és felhasználási feltételt. A felhasználási feltételeket a PayPal webhelyének legtöbb lapján, a láblécből elérhető Felhasználói megállapodásban találhatja meg. Ez az összefoglaló nem képezi a Felhasználói megállapodás részét. Ez a dokumentum bármikor módosulhat.

A jelen dokumentumban és a Felhasználói megállapodásban azok az információk szerepelnek, amelyekről a jogszabályi előírások értelmében kötelességünk tájékoztatni Önt. Ezeket a dokumentumokat a szolgáltatás (a definíciót lásd alább) bármely változásakor módosítjuk.

A dokumentum végén egy szöszedetet is talál.

A PayPal-szolgáltatások alapjai

Mi az a PayPal-szolgáltatás?

A PayPal lehetővé teszi természetes személyek és vállalkozások számára elektronikus pénz online küldését, illetve fogadását. Ezenkívül egyéb pénzügyi és kapcsolódó szolgáltatásokat is nyújt ügyfelei számára. Ezekre a szolgáltatásokra a továbbiakban együttesen „Szolgáltatásként” hivatkozunk.

A Szolgáltatás használatával egyszeri kifizetéseket teljesíthet, vagy számlát is létrehozhat nálunk, amivel egyszerűbbé teheti a kifizetéseket, kifizetéseket fogadhat és küldhet, illetve számos további funkcióhoz és részletesebb fizetési előzményekhez férhet hozzá.

Ki nyújtja a Szolgáltatást?

A Szolgáltatást a PayPal (Europe) S.à r.l.et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) („PayPal”) nyújtja az Európai Gazdasági Térségben regisztrált felhasználók számára. A PayPal elérhetőségével kapcsolatos részletekért látogasson el az Ügyfélszolgálat [ezen](#) oldalára, vagy vészhelyzet esetén tekintse meg az alábbiakban a „[Teendők](#)” című részt.

A PayPal a luxemburgi jogszabályok értelmében megfelelő engedéllyel rendelkező bankként (vagy jogi szóhasználatnál „hitelintézetként”) van bejegyezve. A vállalat felügyeleti szerve a luxemburgi pénzügyi hatóság, a Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). A CSSF nyilvántartást vezet az általa szabályozott szervezetekről a <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home> címen. A PayPal a B00000351-es számon szerepel a nyilvántartásban, de vállalatunkat név alapján is megtalálja.

Mire van szükség a Szolgáltatás használatához?

A Szolgáltatás használatához mindössze a következők szükségesek:

- Egy számítógép, okostelefon (például Apple iPhone vagy Android vagy Windows Phone) vagy táblagép (például Apple iPad vagy Android vagy Windows-táblagép)
- Az eszköznek internetkapcsolattal kell rendelkeznie. A PayPal-szolgáltatás offline módban nem használható az eszközökön.

Ezek voltak a technológiai követelmények. Minél jobb eszközzel és internetkapcsolattal rendelkezik, annál jobban fog működni a Szolgáltatás. Ha az eszközt vírustámadás érte, vagy egyéb biztonsági probléma áll fenn vele kapcsolatban, az az eszközön végzett többi művelethez hasonlóan a Szolgáltatásra is hatással lehet. A legjobb, ha minden esetben betartja az eszköz és az operációs rendszer gyártója által közzétett biztonsági utasításokat, illetve az operációs rendszerhez javasolt vírusirtó programot használ. Minden esetben tartsa naprakészen rendszerét, különös tekintettel az operációs rendszerre, a böngészőre és a vírusirtóra. Körültekintően járjon el, ha az internetről tölt le adatokat: ha a letöltést nem ismert vagy nem megbízható helyről végzi, előfordulhat, hogy a letöltött adatok kártékonyak lehetnek.

A Szolgáltatás keretében pénzzel dolgozunk, ezért annak érdekében, hogy a PayPal az Ön számára is hasznosnak bizonyuljon, a számlájáról indított utalásokhoz és a pénz fogadásához is pénzre lesz szüksége. A Szolgáltatás több előnyt kínál Önnek, ha rendelkezik bankszámlával és/vagy hitel- vagy bankkártyával. A Szolgáltatás segítségével ezeket a finanszírozási forrásokat (bankszámla és/vagy kártya) online fizetési módként is használhatja, mindezt úgy, hogy az adatait csak velünk és az Adatvédelmi nyilatkozatunkban meghatározott, körültekintően kiválasztott harmadik felekkel kell megosztania. A Szolgáltatás a további bankszámláival és kártyáival együttműködve egyszerűbbé és biztonságosabbá teszi a velük való fizetést az interneten.

Bizonyos esetekben Ön a Szolgáltatást bizonyos harmadik félnek minősülő szolgáltatókon keresztül veheti igénybe, amelyeknek Ön engedélyt ad arra, hogy az Ön nevében eljárjanak (például bizonyos fizetések kezdeményezése vagy az Ön PayPal-számlájával kapcsolatos információk elérése céljából).

Egyszeri kifizetések

Ha a Szolgáltatást egyszeri kifizetésekhez használja (anélkül, hogy PayPal-számlát nyitna), a fizetési megbízás elküldése előtt és azt követően is elküldhetjük Önnek a kifizetéssel kapcsolatos információkat.

Az információkat a következő módon tehetjük elérhetővé Önnek:

- A kifizetés végrehajtása előtt megjelenített weboldalakon;
- Az általunk küldött bármely e-mailben; és
- A jelen „Főbb fizetési és szolgáltatási tudnivalók” nevű dokumentumban.

A „Fizetés a számla kiállítása után” termék használata esetén (ha elérhető), bizonyos információkat a kereskedő is elküldhet Önnek, akinek fizet.

A Szolgáltatás használatával végzett egyszeri kifizetések díjmentesek (azonban a kifizetéssel kapcsolatos egyéb szolgáltatások, például a pénznemváltás, díjkötelesek lehetnek).

Az egyszeri kifizetés feldolgozása érdekében előfordulhat, hogy meg kell erősítenie a fizetéshez használni kívánt fizetési mód adatait (amely a fogadó fél online áruházában megjelenített gomboktól függően a bank- vagy hitelkártyáját vagy más alternatív fizetési módot jelentheti), valamint egyéb információkat, amelyek a fogadó fél online áruházában – ahol kezdeményezi az általunk végzett kifizetést – a megjelenő gomb mellett lesznek meghatározva.

A kifizetést végrehajtjuk, amint a PayPal számára elérhető kifizetési sémák ezt lehetővé teszik. Ha a személy, akinek a kifizetést küldi, jelzi nekünk, hogy a kifizetést egy későbbi időpontban szeretné megkapni, a kifizetést akkor hajtjuk végre, amikor a kérdéses személy erre megkér minket.

Ha nem rendelkezik PayPal-számlával, a küldhető és a fogadható összegekre különböző korlátok lesznek érvényben. További információért a PayPal-számla nélküli kifizetésekről olvassa el a <**PayPal-számla nélküli kifizetések feltételeit**>. További információért a kifizetések PayPal-számlával nem rendelkező személyektől való fogadásáról olvassa el a Felhasználói megállapodás „[Kifizetések fogadása](#)” című részében foglaltakat.

PayPal-számla nyitása

Természetes személyek és vállalkozások is nyithatnak PayPal-számlát. A számlanyitáshoz Önnek:

- vagy természetes személynek (legalább 18 évesnek), vagy olyan vállalkozásnak kell lennie, amely képes jogilag kötelező érvényű szerződést kötni; és
- el kell végeznie a regisztrációs folyamatunkat.

A regisztráció részeként Önnek a következőket kell tennie:

- Regisztrálni egy e-mail-címet, amely a későbbiekben „felhasználóazonosítóként” is szolgál;
- beállítani egy jelszót, amelyet a bejelentkezéshez fog használni (a megfelelő jelszó kiválasztásával kapcsolatos további információért lásd az alábbiakban „[A számla biztonságának megőrzése](#)” című fejezetet); és
- Elfogadni az [Adatvédelmi nyilatkozatunk](#) és a [Felhasználói megállapodásunk](#) feltételeit, a benne foglalt egyéb dokumentumokkal együtt.

A regisztráció során vagy azt követően beállíthat egy finanszírozási forrást PayPal-számlájához. Ez lehet egy bankszámla, bankkártya vagy hitelkártya, amelyről ezt követően pénzüsségeket tudunk lehívni a PayPal-számlájáról indított kifizetések finanszírozására.

Számla finanszírozása

A PayPal-számláján lévő pénz jogi értelemben „elektronikus pénznek” minősül, amelyet az egész Európai Gazdasági Térségben online fizetőeszközként fogadnak el. PayPal-számlájával csak akkor tud fizetni, ha van rajta megfelelő fedezet, ha azonban úgy indít kifizetést, hogy a PayPal-számláján lévő összeg nem fedezi azt, a PayPal megpróbálja automatikusan levonni az összeget a megadott finanszírozási források valamelyikéről, és így lehetővé tenni a kifizetés teljesítését.

A számla finanszírozásához a következők valamelyikét kell tennie:

- elektronikus pénzt kell vásárolnia, amelyhez azzal egyenértékű pénzüsszeget kell fizetnie nekünk a finanszírozási forrásairól. Ezt a számla kezelőfelületén található Pénz hozzáadása gombbal manuálisan is elvégezheti, de szükség esetén a PayPal automatikusan is megteszi ezt az Ön által adott megbízásban szereplő kifizetés teljesítéséhez; vagy
- El kell fogadnia egy másik PayPal-felhasználó által küldött PayPal-kifizetést.

A PayPal-számlájának egyenlege a számlájáról indított kifizetésekhez rendelkezésre álló elektronikus pénz összegét jelenti. Az elektronikus pénz a készpénzzel egyenértékű fizetőeszköz, így az európai jogszabályok értelmében tilos rá kamatot fizetni (2009/110/EK irányelv 12. cikke).

Kifizetések küldése

Ha a Szolgáltatás használatával harmadik fél számára kíván kifizetést küldeni a PayPal-számlájáról, azt többféleképpen is megteheti: a kereskedő (vagy egyéb online értékesítési hely) webhelyén található gombra kattinthat, illetve, ha a kedvezményezett nem rendelkezik webhellyel, vagy nincs erre szolgáló gomb a webhelyén, a számlája

pénzküldési funkcióját is használhatja. Ilyenkor meg kell adnia a fogadó fél e-mail-címét. Bármelyik megoldást is használja, a kifizetés elindításával megbízást ad számunkra, hogy a PayPal-számláján található elektronikus pénzt átutaljuk a fogadó fél PayPal-számlájára (lásd még az alábbi „[Honnan tudjuk, hogy valóban Ön az?](#)” című szakaszt). Ha a fogadó fél elfogadja a kifizetést (ami normál esetben automatikusan megtörténik), teljesítjük az átutalást.

Bizonyos esetekben Önnek lehetősége van arra, hogy egy fogadó félnek engedélyezze, hogy a PayPal az Ön nevében egy későbbi időpontban Öntől az adott fogadó fél felé irányuló kifizetés feldolgozására utasítsa (az ilyen típusú kifizetések Automatikus **előre jóváhagyott kifizetés vagy Számlázási megállapodási kifizetés** néven ismertek). Előfordulhat, hogy a PayPal a kifizetés összegét függőben lévő tételként a tartalékszámlán tárolja, amíg a fogadó fél be nem szedi a kifizetést.

Bizonyos esetekben Ön engedélyt adhat egy másik, engedéllyel rendelkező fizetési szolgáltató számára, hogy az Ön nevében valaki más részére kifizetést kezdeményezzen.

Minden új számlára vonatkozik egy kezdeti limit, amely meghatározza, hogy a felhasználó mekkora összeget küldhet a számlájáról. A „küldési limit” növelése érdekében a felhasználónak igazolnia kell a számlájával kapcsolatban megadott adatok helyességét. A limit mértékét saját belátásunk szerint határozzuk meg, de annak maximális értékét a pénzmossás elleni jogszabályok szabályozzák. Önnek azonban nincs lehetősége a küldési limit módosítására. Az igazolási folyamathoz szükséges információk az Ön tartózkodási országától és az Ön által használt számla típusától (személyes vagy üzleti) függően változnak. Fel fogjuk kérni a számlaadatok igazolására, és elmagyarázzuk, mi ennek a menete.

Kifizetések fogadása

A PayPal-számla megnyitását követően a Szolgáltatás használatával lehetősége van más felhasználók által küldött kifizetések fogadására. Azt is engedélyezhetjük, hogy olyan személytől kapjon kifizetést, aki nem rendelkezik PayPal-számlával. A kifizetés elfogadása szinte minden esetben automatikus; normál esetben semmit sem kell tennie a kifizetés elfogadásához.

A fogadó félnek lehetősége van a kifizetések visszatérítésére, bizonyos esetekben pedig a Szolgáltatás használatával elutasíthatja a más felhasználók által küldött kifizetéseket.

Új PayPal-számla esetén a pénzmossás megelőzéséről szóló jogszabályok előírják számunkra, hogy a számlaadatok igazolásáig korlátozzuk a számlán fogadható összeg nagyságát. Röviddel az új számla megnyitását követően fel fogjuk kérni, hogy igazolja a számladatait, illetve ennek menetét is ismertetjük.

Blokkoljuk a súlyos biztonsági problémákkal rendelkező vagy csalásnak tűnő kifizetéseket (lásd a [Felhasználói megállapodásunkat](#)). Bizonyos esetekben a blokkolás helyett csupán késleltetjük a kifizetést, amíg részletesebben is kivizsgáljuk. Ha egy kifizetés fogadását követően csalást fedezünk fel, általában visszatérítjük a kifizetést a csalás áldozatául esett személynek, a visszafordításról pedig a számláján értesítjük Önt. Bizonyos esetekben a törvények értelmében nem adhatunk további információkat a blokkolás vagy a késlekedés, illetve a visszafordítás okáról, mivel ezzel felhívnanánk a csalást vagy más bűncselekményt elkövető személy figyelmét arra, hogy felfedeztük a tevékenységét. Annak ellenére, hogy előfordulhat, hogy a korlátozások miatt nem közölhetünk minden információt, örömmel fogadjuk a Biztonságos üzenetküldési központban a blokkolással, a késlekedéssel vagy a visszafordított kifizetéssel kapcsolatban feltett kérdéseket. A Biztonságos üzenetküldési központtal kapcsolatos további információkat az alábbiakban a „Kommunikáció Önnel” című fejezetben talál.

Pénznemek

A következő pénznemekben küldhet és fogadhat kifizetést: angol font, euró, amerikai dollár, kanadai dollár, japán jen, ausztrál dollár, svájci frank, norvég korona, svéd korona, dán korona, lengyel zloty, magyar forint, cseh korona, szingapúri dollár, hongkongi dollár, új-zélandi dollár, izraeli új sékel, mexikói peso, brazil real, fülöp-szigeteki peso, thai bát és tajvani új dollár.

Ha az egyenlegén nincs pénz a küldeni kívánt pénznemben, vagy olyan pénznemben kíván pénzt átutalni, amely nem egyezik annak az országnak a pénznemével, ahol az átutalást fogadó bankszámlát regisztrálták, a Szolgáltatás normál esetben átváltja a kifizetés összegét a küldeni kívánt kifizetés pénznemére vagy a fogadó bankszámla pénznemére, az átváltásért pedig átváltási díjat számítunk fel.

A Szolgáltatás által támogatott bármely pénznemben (lásd fentebb) fogadhat pénzt. Ha a fogadott pénznem nem egyezik a PayPal-számla regisztrált országának pénznemével, a Szolgáltatás egészen addig nem váltja át a devizát a helyi pénznemre, amíg erre nem utasít minket, a pénzt át nem utalja a bankszámlájára, vagy azt másik pénznemben nem küldi el.

Mielőtt a Szolgáltatás pénznemváltást végezne, minden esetben tájékoztatjuk Önt az alkalmazott átváltási árfolyamról, illetve az átváltás díjáról. A Szolgáltatás az Ön tájékoztatását követően is csak akkor végzi el az átváltást, ha Ön engedélyezi azt. Ez nem vonatkozik az eladó által késleltetett kifizetésekre vagy az automatikus/előzetesen jóváhagyott/számlázási megállapodási kifizetésekre (Felhasználói megállapodás).

A Felhasználói megállapodásban további részleteket talál arról, hogyan válthatjuk át a pénznemeket, valamint a pénznemváltással kapcsolatos lehetőségeiről.

Kifizetés visszaterhelésének vagy visszafordításának kockázata

Ha a fogadó fél nem jogosult az Értékesítői védelemre (lásd lentebb), és olyan kifizetést kap, amelyre később visszaterhelést vagy visszafordítást érvényesítenek, a fogadó fél (tehát a legtöbb esetben nem a PayPal) kötelezettsége lesz az adott kifizetés összegének visszaterhelése/visszafordítása, valamint a visszaterhelés feldolgozási költségeinek megfizetése.

A visszaterhelések a kártyával történő kifizetések fogadó fele, a kártyát kibocsátó bank és a kibocsátó vállalat ügyfele, azaz a kifizetés küldője közötti viták. A visszaterheléssel kapcsolatban nem a PayPal hoz döntést, továbbá vállalatunk és a kedvezményezett minden esetben köteles végleges és jogilag kötelező érvényű döntésként elfogadni a kibocsátó bank visszaterheléssel kapcsolatos döntését.

Értékesítői védelem

Bizonyos esetekben a PayPal fedezi a visszaterhelés vagy a visszafordítás okozta veszteségeket, és nem a kifizetés fogadó felének kell ezt megtérítenie. Ez abban az esetben fordulhat elő, ha a kifizető tagadja, hogy ő engedélyezte volna a kifizetést, vagy azt állítja, hogy nem kapta meg a terméket, amiért fizetett.

Az Értékesítői védelem abban az esetben érhető el és igényelhető, ha a kifizetés mellett az „Értékesítői védelemre jogosult” szöveg látható a felhasználó Tranzakció részletei oldalán. Az Értékesítői védelemre való jogosultság feltételeit a következő tényezők határozzák meg:

- A vásárolt árucikkek vagy szolgáltatások típusa;
- A vevő és az eladó lakhelye szerinti ország;
- Az eladó számlájának típusa;
- Az irányítószám, ahová az eladó a termékeket küldi;
- Az alkalmazott kiszállítási mód igazolása;
- Az árucikkek küldésének időpontja a kifizetés fogadását követően;
- Az, hogy hány számláról történt a kifizetés;
- Az eladó együttműködése.

A Felhasználói megállapodás további részleteket tartalmaz az eladó lakhelye szerinti országra vonatkozó jogosultsági feltételekről.

Vásárlói védelem

A Vásárlói védelemnek köszönhetően az arra jogosult termékek vagy szolgáltatások vásárlói a PayPal-kifizetésük egy részének vagy egészének visszatérítésére lehetnek jogosultak, ha azokat nem kapták meg, vagy a termékek jelentősen eltérnek az eladó által leírtaktól.

A Vásárlói védelem érvényesítéséhez reklamációt kell benyújtania, amelyre bizonyos időbeli korlátok vonatkoznak. A reklamáció benyújtásának módjával kapcsolatos részleteket a Felhasználói megállapodás tartalmazza.

Pénz átutalása (elektronikus pénz beváltása)

Pozitív számlaegyenleg esetén bármikor megbízást adhat számunkra, hogy a számlán lévő összeget a PayPal-számlához finanszírozási forrásként megadott bankszámlára (vagy ritkább esetben kártyára) utaljuk át. Ezt a megbízást normál esetben a számlafelület átutalási funkciója segítségével küldheti el számunkra. Jogi értelemben a PayPal-számláról a bankszámlájára történő utalás az elektronikus pénz „beváltását” jelenti.

Normál körülmények között az átutalást azonnal teljesítjük, amint azt a PayPal rendelkezésére álló fizetési rendszerek lehetővé teszik (ez lehet 1 munkanapon belül), miután elvégeztük a pénzmosás és a csalás megelőzéséhez észszerűen szükséges ellenőrzéseket, illetve miután meggyőződünk az Ön személyazonosságáról és arról, hogy valóban hozzáfér az átutaláshoz használt bankszámlához.

Új PayPal-számla esetén a pénzmosás megelőzéséről szóló jogszabályok előírják a PayPalnak, hogy korlátozza az átutalható összeg nagyságát. Ezt a korlátozást az új számlára vonatkozó igazolási folyamat teljesítésével szüntetheti meg. A PayPal röviddel az új számla megnyitását követően fel fogja kérni, hogy végezze el ezt a folyamatot, illetve ennek menetét is ismerteti.

Pénzét korlátlan ideig tárolhatja PayPal-számláján. A pénz PayPal-számlán való tárolása ingyenes, kamatot azonban nem tudunk fizetni, mivel ez elektronikus pénz esetén tilos.

Díjak

A PayPal nem számít fel díjat a Szolgáltatás keretében küldött összegek után (kivéve abban az esetben, ha pénznemváltásra van szükség, vagy a kifizetést a Csoportos kifizetési szolgáltatás használatával indítja, vagy a küldő fél fizeti a díjat a kifizetés után egy személyes (nem kereskedelmi) tranzakció részeként).

A PayPal többek között a következő esetekben számít fel díjakat:

- Kereskedelmi tranzakciónak minősülő kifizetések fogadása (a díj összege eltérő, pl. a küldő és a fogadó fél tartózkodási helyétől függően);
- Pénznemváltás (lásd a fenti „Pénznemek” című részt);
- Visszaterhelés feldolgozása az Ön által fogadott kifizetés küldő fele számára;
- Pénzátutalás teljesítése (bizonyos országokban);

- Bizonyos opcionális szolgáltatások, például a Csoportos kifizetés vagy a PayPal Credit használata.

A díjak részleteit a Felhasználói megállapodásban és a díjszabási oldalainkon tekintheti meg.

Számla lezárása vagy használatának korlátozása

A PayPal, illetve a számlatulajdonos bármikor jogosult a számla lezárására. Amikor a PayPal lezár egy számlát, általában a lezárás előtt két hónappal értesítjük a számlatulajdonost, de ritkán előforduló esetekben (például ha a számlatulajdonos megsérti a vállalatunkkal kötött megállapodást), a számlatulajdonos azonnali értesítésével is lezárhatunk számlákat. További információért (beleértve a számla lezárásának módjával, illetve a lezárás hatásával kapcsolatos információkat) tekintse meg a Felhasználói megállapodás számla lezárásáról szóló szakaszát.

Bizonyos esetekben az is előfordulhat, hogy megakadályozzuk, hogy a számlájáról kifizetéseket indíthasson, vagy a számláján kifizetéseket fogadhasson és/vagy pénzt utalhasson át. Ez például abban az esetben következhet be, ha a megadott adatok helytelennek tűnnek, nem teljesíti a legfontosabb kötelezettségeit, vagy úgy tűnik, hogy pénzügyi nehézségekbe ütközött (lásd még a Felhasználói megállapodás korlátozott tevékenységekről és visszatartásokról szóló szakaszát). A PayPal nem teszi lehetővé felhasználói számára a számla korlátozását vagy letiltását, így a felhasználók csak a számla lezárására jogosultak.

Ha korlátozzuk a számláját (anélkül, hogy teljesen lezárnánk), a bejelentkezést követően a Biztonságos üzenetküldési központ továbbra is elérhető marad az Ön számára, vagy telefonon is felveheti a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal. Bármikor érdeklődhet a korlátozásról, és mi elmagyarázzuk annak alapját (ha ez megengedett), valamint azt, hogyan lehet a korlátozást megszüntetni.

A PayPal adott kifizetések blokkolására is jogosult (a számla lezárása vagy korlátozása nélkül). További információért lásd a fenti „[Kifizetések fogadása](#)” című részt.

Tiltott vagy korlátozott tevékenységek

Szigorúan tilos a Szolgáltatást illegális tevékenységekkel vagy egyéb olyan tevékenységekkel kapcsolatos kifizetésekhez használni, amelyek sértik a PayPal méltányos felhasználásra vonatkozó szabályzatát.

Korlátozhatjuk a PayPal-szolgáltatás használatát, és/vagy elutasíthatjuk a kifizetési megbízás teljesítését, amennyiben az a Felhasználói megállapodásban meghatározott Korlátozott tevékenységek valamelyikét valósítaná meg.

Kommunikáció Önnel

A PayPal a következő módszerek valamelyikével veheti fel Önnel a kapcsolatot (az egyéb szokásos módszereken, például a telefonon és a webhelyen keresztüli kommunikáció mellett):

- **E-mailben**, amennyiben az adott információ biztonsági szempontból nem minősül bizalmas információnak. E-mailben értesítjük például az elküldött kifizetésekről, illetve a számla beállításainak módosításáról. Ezek az e-mailes értesítések általában az Ön által végzett műveletek rutinszerű visszaigazolásai, ha azonban nem Ön végezte el az értesítésben szereplő műveletet, azonnal cselekednie kell, ne az e-mailre válaszoljon. Ha a számla jogosulatlan használatára gyanakszik, tekintse meg az alábbi, „[Teendők biztonsági probléma esetén](#)” című szakaszt.
Az elvégzett műveletek visszaigazolásán túl az e-maileket figyelemfelhívásra (például amikor egy kifizetés elfogadásra vár, vagy ha a számláján beállított valamelyik kártya hamarosan lejár) és általános bejelentésekre is használjuk, amelyben például az online megállapodások frissítésére hívjuk fel felhasználóink figyelmét. Az e-mailben küldött adatokban próbáljuk minimálisra csökkenteni a bizalmas információk mennyiségét, mert az e-mail nem tekinthető biztonságos kommunikációs csatornának. A vállalatunkkal folytatott biztonságos kommunikációhoz használja a Biztonságos üzenetküldési központot. Az általunk küldött automatikus e-mailekre küldött válaszokra nem áll módunkban reagálni. Ha reagálni szeretne egy adott e-mailes értesítésre, vagy szeretne meggyőződni arról, hogy az adott e-mail valóban tőlünk származik, használja a Biztonságos üzenetküldési központot.
- **Az eszközére** (például az **okostelefonjára vagy táblagépre**) küldött értesítésekkel, ha az eszköz beállításai lehetővé teszik számunkra ezen értesítések elküldését. Ezek az értesítések ugyanazt a célt szolgálják, mint a fentiekben ismertetett e-mailes értesítések, ezenfelül pedig a számla jogosulatlan használatának felfedezését teszik lehetővé. Ha jogosulatlan használatra gyanakszik, tekintse meg az alábbi, „[Teendők biztonsági probléma esetén](#)” című szakaszt.
- **A Biztonságos üzenetküldési központ használatával**, amelyet a számláján érhet el a bejelentkezést követően. Mivel be kell jelentkeznie, így biztosabbak lehetünk abban, hogy Önnel kommunikálunk a Biztonságos üzenetküldési központon keresztül, így ezt a Szolgáltatás biztonságával kapcsolatos információk, bizalmas információk és egyéb, biztonsági szempontból fontos információk megküldésére is használhatjuk. Mivel a Biztonságos üzenetküldési központ használatához be kell jelentkeznie, az az e-mailhez képest kevésbé hatékonyan használható

figyelemfelkeltésre, ezért ilyen esetekben egy rövid e-mailt küldünk Önnek, amelyben arra kérjük, hogy tekintse meg a Biztonságos üzenetküldési központot.

Ez a lista nem teljes; ha például telefonon veszi fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal, akkor természetesen a kommunikáció telefonon keresztül fog zajlani.

Azon a nyelven fogunk kommunikálni Önnel, amelyen akkor kommunikáltunk Önnel, amikor regisztrált a PayPalra. A legtöbb esetben ez az Ön országának nyelve, egyéb esetben azonban az angol nyelvet használjuk. A Szolgáltatásra való regisztráláskor a lakhely szerinti országát is meg kell adnia.

A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PROBLÉMÁK ÉS MÁS FELHASZNÁLÓKKAL FELMERÜLŐ VITÁK MEGOLDÁSA

A PayPal próbál a Szolgáltatással kapcsolatban felmerülő minden problémát (például ha valamilyen hiba történt a kifizetésével kapcsolatban) megoldani a számlára bejelentkezve elérhető Vitarendezési központban.

A Vitarendezési központban van lehetősége problémát bejelenteni, vitát kezdeményezni, illetve válaszolni a más felhasználók által kezdeményezett vitákra. A Vitarendezési központban ezek menetéről is olvashat. A Szolgáltatással kapcsolatos problémákra vonatkozó további információkért olvassa el a Felhasználói megállapodás problémák megoldásáról szóló szakaszát. A más felhasználókkal felmerülő vitáknak a PayPalon keresztüli megoldásával kapcsolatos további információért tekintse meg a Felhasználói megállapodás PayPal vásárlói védelemről és a PayPal értékesítői védelemről szóló szakaszát.

Ha a Szolgáltatáshoz kapcsolódó probléma biztonsági vagy csalás jellegű (például a számla jogosulatlan használatára gyanakszik), tekintse meg az alábbi, „[Teendők biztonsági probléma esetén](#)” című szakaszt. Ha nekünk kell értesítenünk Önt biztonsági vagy csalás jellegű problémáról, azt rendszerint a Biztonságos üzenetküldési központban tesszük. Ha sürgősen intézkednie kell, más eszközöket is használhatunk, például e-mailben kérhetjük az intézkedések megtételére.

A Szolgáltatással kapcsolatos problémák és a más felhasználókkal felmerült vitás esetek bejelentésére és megoldásának elősegítésére határidők vonatkoznak, ezért fontos szem előtt tartani, mikor kell megtenni a további intézkedéseket.

PANASZOK A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATBAN

A Szolgáltatással kapcsolatban bármikor tehet panaszt online az ügyfélszolgálatunkon, illetve az ügyfélszolgálatunk felhívásával (a részleteket az alábbiakban olvashatja).

A bejelentésekre és a panaszkezelés elősegítésére különböző határidők vonatkoznak, ezért fontos szem előtt tartania azokat az információkat, amelyeket a panaszkezelési eljárás során biztosítunk arról, hogy mikor esedékes további intézkedés, hogy a panasz biztosan megoldódjon, vagy felminősíthesse.

Ha a panaszfelminősítési folyamat befejezését követően a Szolgáltatással kapcsolatos valamely panaszának a kezelése nem jár kielégítő eredménnyel az Ön számára, a következő szervezetek valamelyikéhez fordulva nyújthat be panaszt: a Financial Ombudsman Service (ha Ön egyesült királyságbeli felhasználó) vagy az [Európai Fogyasztói Központ \(ECC-Net\)](#), továbbá Anglia és Wales bíróságain kezdeményezhet jogi eljárást ellenünk (vagy a helyi bíróságon, ha Ön máshol él). A nem megoldott panaszokkal kapcsolatban felügyeleti szervünket, a CSSF-et is megkeresheti írásban a következő címen: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d’Arlon L-2991 Luxemburg.

További információért olvassa el a Felhasználói megállapodás problémák megoldásával kapcsolatos szakaszának panaszokra vonatkozó részét.

Melyik jogszabály alkalmazandó?

Az Önnel fennálló jogi kapcsolatunkat rendszerint Anglia és Wales jogszabályai szabályozzák, de olvassa el az Ön lakhely országára vonatkozó Felhasználói megállapodás irányadó jogról szóló szakaszát, hogy megtudja, más országok jogszabályai is alkalmazandók-e bizonyos körülmények között.

A Szolgáltatásunk biztonságos használata

Az ügyfél szempontjából a PayPal alapterméke a Szolgáltatás, amelyet gyakran egy pénztárcához hasonlítanak, hiszen a készpénz, a kártyák és egyéb fizetési módok biztonságos tárolására szolgál. A biztonság az egyik fő szempont, amiért érdemes pénztárcát használni: a PayPal-szolgáltatás használatakor nem kell megosztania a készpénz eléréséhez szükséges adatokat az online eladókkal, így a fogadó felek nem kapják meg a fizetés módja adatait (kártyaadatok, bankszámlaadatok).

Az alábbi lépésekkel megvédheti a PayPal-számláját, és biztonságosan használhatja a Szolgáltatást:

- a. A bejelentkezési adatait (például a jelszavát és a PIN-kódját), valamint a finanszírozási forrásai adatait tartsa biztonságos helyen.
- b. Ne adja meg senkinek a bejelentkezési adatait, és ne hagyja, hogy bárki használja a bejelentkezési adatait vagy a finanszírozási forrásait;

- c. A bejelentkezési adatait és a finanszírozási forrásai adatait kizárólag a Szolgáltatás használatakor adja meg;
- d. Soha ne írja le vagy jegyezze fel más módon a jelszavát vagy a PIN-kódját (vagy más bejelentkezési adatát) mások számára is érthető formában;
- e. Ne válasszon olyan jelszót vagy PIN-kódot (vagy más bejelentkezési adatot), amely könnyen kitalálható (például betűk vagy számok sorozata);
- f. Ügyeljen arra, hogy mások ne lássák a jelszavát vagy a PIN-kódját (vagy egyéb bejelentkezési adatait), amikor használja;
- g. Jelentkezzen ki az eszközön található összes, kifizetéshez használt alkalmazásból, amikor az eszközt nem használja a Szolgáltatás eléréséhez, és/vagy amikor mások is hozzáférhetnek a Szolgáltatáshoz (pl. ha másokkal közösen használja az eszközt, vagy nem biztonságos nyilvános internetkapcsolattal, például ingyenes WiFi-t biztosító helyeken használja az eszközt);
- h. Ne használjon olyan funkciókat, amelyek a hozzáféréshez használt eszközön mentik vagy tárolják a jelszavát vagy a PIN-kódját (vagy egyéb bejelentkezési adatait);
- i. Mindig kövesse az általunk kiadott észszerű irányelveket a PayPal-számla védelmére és a Szolgáltatásunk biztonságos használatára vonatkozóan;
- j. Tartsa naprakészen a PayPal-számlájához megadott személyes adatokat. A PayPal nem minden esetben tud válaszolni Önnek, ha az adatbázisunkban nem regisztrált címről, telefonszámról vagy e-mail-címről keres meg minket a PayPal-számlájával kapcsolatban; és
- k. Tegyen meg minden észszerűen elvárható lépést a Szolgáltatás elérésére használt személyes elektronikus eszköz biztonságának megőrzése érdekében. Használjon például PIN-kódos és/vagy jelszavas védelmet a Szolgáltatás elérésére használt eszközön. Ha elveszíti eszközét, arról haladéktalanul tájékoztasson minket, és törölje az eszközt a PayPal-számla beállításában.

A biztonság mellett a pénztárca részben arra is szolgál, hogy a benne lévő dolgok gyorsan és kényelmesen elérhetőek legyenek: a pénztárca ugyan nem széf, de könnyedén hozzáférhető és kinyitható, ha készpénzre van szüksége. A biztonság és a kényelem közötti egyensúly meghatározása kényes kérdés: ha a biztonsági ellenőrzés csak kis mértékben növelné a Szolgáltatás értékét, nem terheljük ennek elvégzésével; magasabb kockázat esetén azonban (magasabb összeg, veszteség nagyobb esélye) minden esetben megkérjük, hogy segítsen pénze védelmében, és igazolja, hogy valóban Ön, nem pedig egy jogosulatlan felhasználó használja-e a számláját. Emellett a biztonsági rendelkezéseknek is meg kell felelnünk. Próbáljuk kevésbé zavaró módszerekkel azonosítani Önt, de bizonyos esetekben kénytelenek vagyunk megkérni annak igazolására, hogy valóban Ön végzi az adott műveleteket a számláján.

Honnan tudjuk, hogy valóban Ön az?

Amikor Ön kifizetés indítását kezdeményezi, ellenőriznünk kell, hogy valóban Ön, a számlatulajdonos az, aki utasítást küldött nekünk a kifizetésre. A fizetési szolgáltatások

ágazatában ezt a folyamatot „hitelesítésnek” nevezik. A kifizetéshez szükséges összeget le kell vonnunk a számlájáról, ezért az arra vonatkozó megerősítés, hogy valóban Ön az, aki engedélyezi a kifizetést, garantálja azt, hogy csak az azokhoz a kifizetésekhez tartozó összegeket vonjuk le a számláról, amelyekre valóban Ön utasít minket. Nem csupán a kifizetéseknel, hanem az Ön pénzével vagy az Ön PayPal-számlájának beállításával kapcsolatos más műveleteknél is ellenőriznünk kell, hogy valóban Ön végzi-e el az adott műveletet.

A bejelentkezési adataival (többek között a jelszóval vagy PIN-kóddal) történő bejelentkezés alapszintű garanciát biztosít számunkra, hogy valóban Ön az a személy, aki bejelentkezik. Ez az alapszintű módszer azonban csak akkor biztonságos, ha Ön titokban tartja a bejelentkezési adatait, különösen a jelszót vagy a PIN-kódot. Ha megosztja másokkal a bejelentkezési adatait, azzal a PayPal-számlája feletti irányítást is átadja az adott személyeknek. Bejelentkezési adatait akkor se ossza meg másokkal, ha szeretné, hogy valaki más is használhassa számláját. Ebben az esetben hozzon létre egy különálló felhasználót és bejelentkezési lehetőséget (ehhez jelentkezzen be, és a „Profil és beállítások” menüpontban válassza a „Felhasználók kezelése” lehetőséget). Soha ne adja meg bejelentkezési adatait másoknak, mivel csak így őrizheti meg az ellenőrzést a számlája fölött. Ha úgy véli, hogy a bejelentkezési adatait mások is ismerhetik tekintse meg az alábbiakban a „[Teendők](#)” című részt.

A PayPal képviselői sosem fogják Önt jelszava vagy PIN-kódja megadására kérni; ezeket rendszerünk titkosított formában tárolja, így a PayPal dolgozói sem férnek hozzá. Se a PayPal dolgozóinak, se másnak ne adja meg jelszavát vagy PIN-kódját. Ha elfelejti a jelszavát, a PayPal ideiglenes jelszót biztosít, amelyet csak Ön és a PayPal ismer, ezt azonban az első használat során módosítania kell. PIN-kódját a számla Profil részében bármikor módosíthatja a bejelentkezést követően.

A felhasználónév és jelszó vagy PIN-kód használatával történő bejelentkezés mellett más módokon is azonosíthatjuk Önt. Felismerhetjük Önt például a mobileszközéről, különösen abban az esetben, ha azon telepítette a PayPal alkalmazást. Ha az eszköz ujjlenyomat-olvasóval azonosítja Önt, az ujjlenyomatát is használhatjuk. A telefonszámára általunk elküldött kód beírását is kérhetjük Öntől; így telefonvonal alapján azonosíthatjuk Önt. Bizonyos biztonsági kérdésekre adott válaszai szintén lehetővé teszik számunkra az Ön személyazonosságának megerősítését.

A fizetés biztonságára vonatkozó európai jogszabályok értelmében bizonyos tevékenységekhez – például pénz küldéséhez vagy a számla beállításainak módosításához – kétféleképpen kell azonosítanunk Önt. Ha például eredetileg jelszóval jelentkezett be, ellenőrizhetjük az eszközét is, és ezt általában a háttérben, az Ön beavatkozása nélkül is el tudjuk végezni. Ha szeretné megszüntetni egy olyan eszköz társítását, amely már nincs a birtokában, jelentkezzen be, és a „Profil és beállítások” menüben válassza a „Telefon”, majd az „Összekapcsolás megszüntetése” lehetőséget.

Időnként lehetővé tehetjük (ahol lehetséges), hogy a jelszava vagy a PIN-kódja megadása nélkül azonosítsa magát, például a mobileszköze használatával. Az azonosítási

folyamatot nem hagyjuk ki, csupán anélkül hajtjuk végre, hogy Önnek adatokat kellene megadnia. Ilyenkor nem a jelszaváról, hanem az eszközéről, a magatartásáról vagy más azonosítási tényezőről ismerjük meg Önt.

Ha a kifizetés finanszírozására kártyát használ, a kártyát kibocsátó bank is felelősséggel rendelkezik az Ön azonosítása terén. Ezt a 3D Secure segítségével teheti meg, amely kéri, hogy azonosítsa magát a kártyát kibocsátó bank felé. A PayPal a kártyatársaságokkal és -kibocsátókkal együttműködik az ilyen további biztonsági ellenőrzések lehetőség szerinti megkönnyítése céljából.

Ha Ön megerősíti a személyazonosságát, amikor kifizetést küld, könnyebben tudjuk biztosítani, hogy valóban Ön az, aki engedélyezi a kifizetést. Ezenkívül akkor is ellenőrizzük a személyazonosságát, amikor előzetes jóváhagyást állít be jövőbeli kifizetésekhez, amelyekkel automatikusan (és esetenként ismétlődően) elvégezheti a kifizetéseket egy vagy több adott fogadó fél (általában egy kereskedő) felé. A kereskedő ezután az előzetes jóváhagyással engedélyt kap arra, hogy begyűjtse a kifizetéseket az Ön PayPal-számlájáról az Ön és a kereskedő közötti megállapodás szerint. Az előzetes jóváhagyást Ön általi utasításként használhatjuk fel a kereskedőtől érkező, a kifizetések begyűjtésére irányuló kérelem elfogadásához. Nem ellenőrizzük az Ön személyazonosságát, és egyáltalán nem vonjuk be Önt, amikor egy kereskedő egy Ön által előzetesen jóváhagyott kifizetést fogad, mivel Ön úgy döntött, hogy megbízik a kereskedőben, hogy bizonyos, megállapodás szerinti feltételek bekövetkezése esetén (például amikor Ön a kereskedő által nyújtott szolgáltatást igénybe veszi, vagy eltelik egy adott idő, és újabb kifizetés válik esedékessé) fogadja az Ön által előzetesen jóváhagyott kifizetést. Az előzetes jóváhagyást a számlája profiljában vonhatja vissza. További információért olvassa el a Felhasználói megállapodásban az Automatikus terhelések beállítása a számlájáról című szakaszt.

Honnan tudhatja, hogy mi vagyunk azok?

A PayPal mindent megtesz annak érdekében, hogy mások ne másolhassák le a webhelyünket, a mobiltelefonos alkalmazásainkat, illetve a Szolgáltatás elérésére használható más módszereket. Az imitáció megakadályozását célzó munkánk azonban sosem nyújt 100%-os garanciát: amíg fel nem fedezzük a visszaélést, bárki megteheti, hogy jogosulatlanul jár el a PayPal nevében. Ha Ön azt hiszi egy hamis webhelyre, hogy az a PayPal valódi webhelye, előfordulhat, hogy bejelentkezik azon a webhelyen, és ezzel megadja a bejelentkezési adatait egy csalónak. Ha ez történt Önnel, olvassa el az alábbiakban a „[Teendők biztonsági probléma esetén](#)” című részt.

Annak érdekében, hogy biztosan a PayPal valódi webhelyére jelentkezzen be:

- **Ne használjon a PayPal webhelyére mutató hivatkozásokat.** A hivatkozás nem jeleníti meg a hivatkozott webhelyre mutató kódot, így amikor Ön megnyit egy hivatkozást, sosem tudhatja biztosan, hogy az hová fog vezetni. Csak akkor

nyithat meg biztonságosan egy hivatkozást, ha ismeri a személyt, akitől kapta. Ugyanakkor a másik fél személyazonosságában sosem lehet biztos. A csalók képesek úgy elküldeni az e-mailjeiket, mintha azok valóban a PayPaltól érkeztek volna, ezért soha ne használjon e-mailben szereplő hivatkozást a PayPal elérésére. Szintén hamis webhelyekre vezethetik az olyan oldalakon szereplő hivatkozások, amelyeknek nem ismeri a szerzőjét, vagy amelyek szerzőjében nem bízik. A PayPal valódi webhelyét a legegyszerűbb módon úgy keresheti fel, ha megnyit egy böngészőt, beírja a címsorba a „paypal.com” címet, majd lenyomja az Enter billentyűt.

- **Ellenőrizze a címsort.** Ha elér egy, a PayPal webhelyének látszó webhelyre, mindig ellenőrizze a böngésző ablakának felső részében található címsort. Ennek körülbelül így kell kinéznie (a böngészőtől függően apróbb eltérések előfordulhatnak a megjelenésben):



Ebben a példában a „https” karakterlánc és a zárt lakat ikon jelzi, hogy a böngészője és a PayPal kiszolgálója közötti kapcsolat titkosítva van, így mások nem férhetnek hozzá az adatokhoz. A „paypal.com” és a „PayPal, Inc.” szavak jelzik, hogy a böngésző csatlakozott a kiszolgálónkhoz, a zöld színezés pedig azt, hogy a böngésző tudja, hogy a PayPal van a másik oldalon, mivel megkapta a minket azonosító megbízható harmadik fél által kibocsátott tanúsítványt. Ha a címsor sárga vagy piros, valamint ha a kapcsolat nem biztonságos (a lakat nyitva van, vagy nem szerepel a „https” előtag), illetve ha nem a mi kiszolgálónkhoz csatlakozik (a cím nem paypal.com), ne jelentkezzen be. A csalók könnyen felhasználhatják a nevünket, az internetes tartománynévvel (paypal.com) azonban jóval nehezebb visszaélni, ezért mindig ellenőrizze, hogy ez szerepel-e a címben (pontosan a „paypal.com” karaktársornak kell szerepelnie az első perjel előtt).

Ön általában a kereskedő webhelyéről küld számunkra fizetési megbízást. Amikor Ön fizetésre utasít minket, általában felszólítjuk a bejelentkezésre (hogy tudjuk, hogy valóban Ön az, aki a fizetési megbízást küldi), amelyhez a kereskedő webhelye átirányítja Önt egy PayPal-ablakba, ahol lehetősége van a bejelentkezésre, kivéve abban az esetben, ha a fenti „Honnan tudjuk, hogy valóban Ön az?” című részben leírtaknak megfelelően Ön úgy döntött, hogy jelszó nélkül jelentkezik be. Ennek a bejelentkezési ablaknak a címét ellenőrizve megállapíthatja, hogy a kereskedő webhelye valóban hozzánk irányította-e Önt. Ne feledje, hogy amikor a kereskedő ilyen módon irányítja át hozzánk, a kereskedő neve is megjelenik az ablakban, nem azért, mert Ön még mindig a kereskedő webhelyén tartózkodik, hanem azért, hogy ne felejtse el, hogy melyik kereskedőnél vásárol: Ön vásárol valamit a kereskedőtől, és ennek a folyamatnak a fizetési lépése során ideiglenesen megnyílik a PayPal webhelye, de a fizetést követően a rendszer visszairányítja a kereskedő webhelyére.

Ha szeretne garantáltan hiteles, a PayPaltól származó PayPal alkalmazást használni mobiltelefonján, mindig megbízható forrásból, például az Apple App Store-ból vagy a Google Play Áruházból szerezze be az alkalmazást.

A PayPal egyes ügyfelei lehetővé teszik, hogy Ön a PayPalnál regisztrált bejelentkezési adataival jelentkezzen be náluk; így nem szükséges fiókot létrehoznia a másik webhelyen. Ilyenkor Ön a PayPalnál regisztrált bejelentkezési adatait használja, és a PayPal kezeli a bejelentkezési folyamatot, Ön azonban nem a PayPalra, hanem a harmadik fél webhelyére jelentkezik be. Ha a PayPalnál regisztrált bejelentkezési adataival jelentkezik be (vagy próbál meg bejelentkezni) egy ilyen harmadik fél által üzemeltetett webhelyre, a PayPal értesíti a harmadik felet arról, hogy sikeres volt-e a bejelentkezés, de más információkat nem oszt meg a harmadik féllel, amíg ahhoz az Ön hozzájárulását meg nem szerzi.

Teendők biztonsági probléma esetén

Ha biztonsági problémára gyanakszik, haladéktalanul cselekedjen, de ne essen pánikba. Ha késlekedik, azzal ronthat a helyzeten. Első lépésként **ne** az ügyfélszolgálatot hívja.

Először tegye fel magának a kérdést, hogy az alábbiak közül melyik írja le a legjobban a problémát:

- a. Be tudok jelentkezni. Valaki más használja a számlámat, vagy erre gyanakszom, illetve úgy vélem, hogy valaki megszerezhetette a bejelentkezési adataimat.
- b. Be tudok jelentkezni, és úgy gondolom, hogy a bejelentkezési adataim is biztonságban vannak, de úgy látom, hogy jogosulatlan tevékenységek történtek a számlámon.
- c. Nem tudok bejelentkezni. Valaki más használja a számlámat, vagy erre gyanakszom, illetve egyszerűen elfelejtettem a jelszavamat.

Az alábbi alfejezetekben részletesen leírjuk, mi a teendő ezekben az esetekben.

„Be tudok jelentkezni, de...”

Ha be tud jelentkezni PayPal-számlájára, de arra gyanakszik, hogy valaki más is használja a számláját, vagy jogosulatlan tevékenységeket észlel, első lépésként jelentkezzen be, és módosítsa a jelszavát, még akkor is, ha nincs oka feltételezni, hogy valaki más megszerezte a jelszavát. A csalók gyakran jelszófeltörő programokat használnak, így a módosítással garantálhatja, hogy senki nem ismeri a jelszavát. Ha be tud jelentkezni, Ön jóval gyorsabban módosíthatja a jelszót, mint mi.

A jelszó módosításához be kell jelentkeznie. Ezt követően kattintson a „Profil és beállítások” lehetőségre, majd a „Jelszó” részben a „Módosítás” lehetőségre. A jelszó módosításakor védett kommunikációs csatornát bocsátunk rendelkezésre Ön és a kiszolgálóink között, így ez a művelet általában biztonságos, nem kell aggódnia amiatt, hogy valaki más is hozzáfér az adatokhoz. Alaposan fontolja meg új jelszavát, és kerülje a hasonlóságot az előző jelszóval.

Ha jelszó nélküli használatot választott (ahol ezt engedélyezzük), akkor érdemes lehet ismét beállítani a jelszó kérését, hogy megnehezítse a személyazonosságával esetleg visszaélni próbálók dolgát. Szintén érdemes lehet végiggondolnia az Ön azonosítására általunk használt egyéb módokat is: például hogy továbbra is megvan-e a számla profiljában sajátjaként megadott mobiltelefon. A korábbival azonos telefonszámú, de új mobiltelefon számunkra új mobiltelefonként jelenik meg, mert magát az eszközt azonosítjuk. A mobileszközt úgy tudja frissíteni, hogy megszünteti a régi eszköz társítását, majd az új eszközön telepíti és használja a PayPal alkalmazást.

A jelszó módosítását követően jelentkezzen be, majd ellenőrizze, mely tevékenység tűnik jogosulatlanak. Jelentős különbség van aközött, hogy „Nem emlékszem, hogy én indítottam volna ezt a kifizetést” és aközött, hogy „Biztos vagyok benne, hogy nem én indítottam ezt a kifizetést, soha nem hallottam Zsuzsi Táskaboltjáról, és amúgy is férfi vagyok, szóval biztosan nem használok kézitáskát”. Ha nem biztos benne, hogy az adott kifizetést nem engedélyezte, akkor ne jelentse jogosulatlanlanként. Ha szándékosan, hamisan jogosulatlanlanként jelent egy kifizetést, az akár csalásnak is minősülhet.

Ha biztos benne, hogy jogosulatlan tevékenység történt, jelentse a PayPalnak. Ehhez forduljon az ügyfélszolgálathoz (a részleteket lásd alább). A jogosulatlan tevékenységet azonban csak a jelszó és a számla profiljában szereplő összes egyéb azonosító módosítását követően jelentse: a jelszó módosítása és a mobileszközére vonatkozó információk frissítése a legfontosabb első lépés, mivel ezzel szerezheti vissza az irányítást számlája fölött, mielőtt még a számla feltörése okozta károkkal foglalkozna.

„Nem tudok bejelentkezni”

Ha nem tud bejelentkezni a PayPal-számlájára, kérjen új jelszót: hívja fel az ügyfélszolgálatot (e-mailben általában nem kérhet új jelszót, mivel nem elég biztonságos). Ha úgy véli, hogy jogosulatlan személy használja a számláját, minél hamarabb kérjen új jelszót. A kérés nem olyan sürgős, ha nem valószínű, hogy más is hozzáfér a számlájához.

Kapcsolatfelvétel az ügyfélszolgálattal új jelszó kérése érdekében

Ha be tud jelentkezni, akkor Ön gyorsabban meg tudja oldani a közvetlen problémát, mint mi. Ezzel kapcsolatban olvassa el a fenti **„Be tudok jelentkezni, de...”** című részt. Ha nem tud bejelentkezni, vagy már mindent megtett, amit tudott, hívja az ügyfélszolgálatot (az ezzel kapcsolatos részleteket az oldal alján találja).

Ha be tud jelentkezni, tegye meg, majd kattintson a „Segítségre van szüksége?” hivatkozásra a weboldal alján, és jegyezze fel a kapott, egyszer használható hozzáférési kódot. Ha nem tud bejelentkezni, mondja el az ügyfélszolgálati munkatársunknak, miért nem, amikor a hozzáférési kód megadására kéri Önt.

Ha be tud jelentkezni, ne telefonon, hanem a Biztonságos üzenetküldési központban vegye fel velünk a kapcsolatot. Ha azonban sürgősen új jelszóra van szüksége, és ezt

egyedül nem tudja megoldani, hívjon fel minket, mivel ez a leggyorsabb megoldás. A Biztonságos üzenetküldési központ segítségével kérhet segítséget a számla feltörésének következményeivel (például jogosulatlan kifizetések) kapcsolatos problémák megoldásában, illetve más problémákkal kapcsolatban is.

Ha nekünk kell értesítenünk Önt biztonsági vagy csalás jellegű problémáról, azt rendszerint a Biztonságos üzenetküldési központban tesszük. Ha sürgősen intézkednie kell, más eszközöket is használhatunk, például e-mailben kérhetjük az intézkedések megtételére.

Ha új jelszót kér, ellenőriznünk kell, hogy valóban Ön-e az, aki módosítani kívánja a számlája jelszavát. Ehhez felteszünk néhány kérdést, amelyekre valószínűleg csak Ön tudja a választ. Ha az interneten, a Sűgó oldalain módosítja jelszavát, azokat a kérdéseket tesszük fel, amelyeket Ön választott ki és válaszolt meg a számlája létrehozásakor. Ezeket a kérdéseket a számlaprofilban is megtekintheti, és ha kívánja, újakat is választhat. Kérjük, ne feledje, hogy ha valaki a személyazonosságával visszaélve hozzáférést szerez az Ön számlájához, az Ön azonosítására használt kérdéseket és válaszokat is megváltoztathatja, és ha ez történt, akkor esetleg nem olyan könnyű visszaszereznie az irányítást a számlája felett.

További biztonsági tudnivalók

A [PayPal Biztonsági központjában](#) további információkat találhat a biztonságról és a kapcsolódó szabályzatokról.

Szószedet

3D Secure: A hitelkártya-társaságok (például Visa és Mastercard) által előírt folyamat, amelynek segítségével a kártyakibocsátó azonosítani tudja az adott kártyakibocsátó által kibocsátott kártyát használó személy személyazonosságát. A 3D Secure a kártyakibocsátó (nem a PayPal) jelszavát használja annak megerősítéséhez, hogy a jelszót megadó személy valóban a kártyakibocsátó által elismert kártyatulajdonos-e. A 3D Secure egy általános kifejezés; a Verified by Visa és a Mastercard SecureCode a 3D Secure specifikus kereskedelmi nevei.

Bejelentkezési adatok: A bejelentkezéshez használt adatok, például az Ön e-mail-címe és jelszava vagy (mobiltelefon esetén) a telefonszáma és a PIN-kódja. E-mail-címét és telefonszámát egyéb okokból kifolyólag mások is ismerhetik, de a számlához való jogosulatlan hozzáférés elkerülése érdekében a jelszót és a PIN-kódot minden esetben tartsa titokban.

Biztonságos üzenetküldési központ: Az Ön és a PayPal közötti kommunikációra szolgáló, az e-mail-küldéshez hasonló, de annál biztonságosabb eszköz. A Biztonságos üzenetküldési központ használatához be kell jelentkeznie PayPal-számlájára.

Mi (és a többes szám első személy ragozott alakjai): A PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., a Szolgáltatás nyújtója, a fenti „[Ki nyújtja a Szolgáltatást?](#)” szakaszban ismertettek szerint.

Ön: Az Ön valós nevével létrehozott PayPal-számla jogos tulajdonosa.

További információért:

- Tekintse meg a [Súgót](#)
- Hívja [ügyfélszolgálatunkat](#)

Végül néhány fontos információ:

- A „Szolgáltatásunk biztonságos használatára” vonatkozó irányelveink általunk meghatározott ajánlott eljárások, de nem tekinthetők teljes körű útmutatásnak, és nem minősülnek tanácsadásnak. A használatban lévő technológiák, a hozzájuk kapcsolódó kockázatok és az Ön adott körülményei folyamatosan változnak, ezért ezeket az irányelveket mindennemű jótállás, ígéret vagy garanciák nélkül biztosítjuk (a jogszabályok által megengedett mértékig és a PayPal felhasználói megállapodásában foglaltak szerint). **Mindig tájékozódjon, és kérje szakember tanácsát, ha szeretné a körülményeinek leginkább megfelelő lépéseket megtenni.**
- A fentiekben szereplő információk nem tekintendők úgy, hogy a PayPal harmadik féltől származó termékeket vagy szolgáltatásokat támogatna vagy ajánlana Önnek.
- Más webhelyekre mutató hivatkozások megjelenítése esetén azok tartalmáért nem vállalunk felelősséget.