

[PayPal](#)

>> [Wyświetl wszystkie umowy prawne](#)

Najważniejsze informacje o płatnościach i usługach

Data ostatniej aktualizacji: 20 grudnia 2019 r.

 [Drukuj](#)

SPIS TREŚCI

[Najważniejsze informacje o Usłudze PayPal](#)

[Do czego służy Usługa PayPal?](#)

[Podmiot świadczący Usługę](#)

[Co jest potrzebne do korzystania z Usługi?](#)

[Płatności jednorazowe](#)

[Zakładanie konta PayPal](#)

[Dodawanie środków do konta](#)

[Wysyłanie płatności](#)

[Otrzymywanie płatności](#)

[Waluty](#)

[Ryzyko obciążenia zwrotnego lub cofnięcia płatności](#)

[Ochrona sprzedających](#)

[Ochrona kupujących](#)

[Wypłacanie środków \(realizowanie pieniądza elektronicznego\)](#)

[Opłaty](#)

[Zamknięcie konta lub objęcie go ograniczeniami](#)

[Działania zabronione](#)

[Komunikacja z Użytkownikiem](#)

[Rozwiązywanie problemów z Usługą i sporów z innymi użytkownikami](#)

[Reklamacje dotyczące Usługi](#)

[Prawo właściwe](#)

[Bezpieczne korzystanie z Usługi PayPal](#)

[Jak firma PayPal weryfikuje tożsamość Użytkownika](#)

[Jak Użytkownik weryfikuje działania firmy PayPal](#)

[Bezpieczeństwo konta i pieniędzy](#)

[Postępowanie w przypadku naruszenia bezpieczeństwa](#)

[Więcej informacji dotyczących bezpieczeństwa](#)

[Glosariusz](#)

Opis Usługi ma jedynie charakter podsumowujący i nie zawiera wszystkich definicji, wykluczeń i warunków odnoszących się do Usługi. Pełne warunki określono w Umowie z Użytkownikiem, do której dostęp można uzyskać ze stopki większości stron serwisu PayPal. Ten opis nie wchodzi w skład Umowy z Użytkownikiem. Ten dokument może być modyfikowany.

Zarówno w tym dokumencie, jak i w Umowie z Użytkownikiem wyjaśniono kwestie, o których firma PayPal musi poinformować Użytkownika na mocy przepisów prawa. Dokument jest aktualizowany w miarę wprowadzania zmian w Usłudze (zdefiniowanej poniżej).

Na końcu tego dokumentu znajduje się glosariusz.

Najważniejsze informacje o Usłudze PayPal

Do czego służy Usługa PayPal?

Firma PayPal umożliwia osobom fizycznym i przedsiębiorstwom wysyłanie i otrzymywanie pieniędzy elektronicznego za pośrednictwem Internetu. Firma PayPal świadczy również inne usługi o charakterze finansowym i pokrewnym. Usługi te są zbiorczo nazywane „Usługą”.

Użytkownik może korzystać z Usługi w celu dokonywania pojedynczych płatności. Ponadto Użytkownik może założyć w systemie PayPal konto, które ułatwia obsługę płatności, umożliwia wysyłanie i otrzymywanie płatności oraz pozwala na korzystanie z większej liczby funkcji i lepszych rejestrów płatności.

Podmiot świadczący Usługę

Usługę świadczy spółka PayPal (Europe) S.à r.l.et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) („**firma PayPal**”). Usługa jest świadczona na rzecz zarejestrowanych użytkowników w Europejskim Obszarze Gospodarczym. Więcej informacji na temat sposobów kontaktowania się z firmą PayPal można znaleźć [tutaj](#) w punkcie poświęconym obsłudze klienta. W nagłych przypadkach należy skorzystać z informacji zawartych w znajdującej się poniżej części zatytułowanej „[Postępowanie w przypadku...](#)”.

Firma PayPal ma w Luksemburgu odpowiednie zezwolenie na prowadzenie działalności w formie banku (lub „instytucji kredytowej” według kategorii prawnych). Firma PayPal działa pod nadzorem luksemburskiej Komisji Nadzoru Finansowego (Commission de Surveillance du Secteur Financier, CSSF). CSSF prowadzi rejestr nadzorowanych przez siebie organizacji, do którego dostęp można uzyskać pod adresem <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. W rejestrze tym firma PayPal widnieje pod numerem B00000351 (można również wyszukać firmę PayPal według nazwy).

Co jest potrzebne do korzystania z Usługi?

Do korzystania z Usługi potrzebne są:

- Komputer, smartfon (na przykład iPhone Apple lub telefon z systemem Android lub Windows) lub tablet (na przykład iPad Apple lub tablet z systemem Android lub Windows).
- Połączenie z Internetem. Usługa PayPal nie działa bez dostępu do Internetu.

Wymogi te mają charakter techniczny. Im lepsze urządzenie i im lepsze parametry połączenia internetowego, tym lepiej działa Usługa. Jeśli urządzenie Użytkownika jest zainfekowane wirusami lub wykazuje inne problemy z bezpieczeństwem, może to wpłynąć na działanie Usługi i inne operacje wykonywane na takim urządzeniu. Najlepiej jest przestrzegać wszelkich instrukcji dotyczących bezpieczeństwa udzielonych przez producenta danego urządzenia i systemu operacyjnego, a także korzystać z mechanizmów ochrony antywirusowej zalecanych dla danego systemu operacyjnego. Ponadto Użytkownik powinien zawsze aktualizować posiadane oprogramowanie, zwłaszcza system operacyjny, przeglądarkę i programy antywirusowe. Należy również zachować ostrożność podczas pobierania plików z Internetu. Jeśli Użytkownik nie zna lub nie ma zaufania do źródła pobieranych danych, bierze na siebie ryzyko wystąpienia potencjalnych szkód spowodowanych przez takie pobrane dane.

Usługa służy do obsługi transakcji pieniężnych, potrzebne będą zatem także pieniądze do wysyłania lub odbierania. Usługa będzie również bardziej przydatna wówczas, gdy Użytkownik korzysta z rachunku bankowego, karty kredytowej lub karty debetowej. Za pośrednictwem Usługi można korzystać z tych źródeł finansowania płatności (rachunek bankowy lub karty) online bez potrzeby podawania danych rachunku lub karty podmiotom innym niż PayPal i starannie dobrane podmioty zewnętrzne określone w naszych Informacjach dotyczących zasad ochrony danych. Z Usługą można powiązać także inne rachunki bankowe i karty, aby łatwiej i bezpieczniej korzystać z nich online.

W niektórych przypadkach Użytkownik może korzystać z Usługi za pośrednictwem określonych zewnętrznych dostawców usług, którym zezwala działać w swoim imieniu (aby na przykład zainicjować określone płatności lub uzyskać dostęp do informacji o koncie PayPal Użytkownika).

Płatności jednorazowe

Jeśli Użytkownik korzysta z Usługi w celu dokonania płatności jednorazowej i nie ma konta PayPal, przed przesłaniem i po przesłaniu przez Użytkownika odpowiedniego zlecenia firma PayPal może udostępnić mu informacje dotyczące tej płatności.

Informacje te mogą zostać udostępnione Użytkownikowi:

- Na stronach internetowych wyświetlanych Użytkownikowi przed dokonaniem płatności.
- W wiadomościach e-mail przesyłanych Użytkownikowi.
- W niniejszym dokumencie zatytułowanym „Najważniejsze informacje o płatnościach i usługach”.

W przypadku produktów, za które płatność dokonywana jest na podstawie faktury, niektóre informacje mogą być również przesyłane Użytkownikowi przez handlowca przyjmującego taką płatność.

Firma PayPal nie obciąża Użytkownika opłatami z tytułu wysłania jednorazowej płatności za pośrednictwem Usługi, ale może obciążyć go opłatami z tytułu korzystania z innych usług powiązanych z taką płatnością (na przykład przeliczenia waluty).

Aby zrealizować pojedynczą płatność, firma PayPal może poprosić Użytkownika o potwierdzenie szczegółów źródła finansowania płatności, które ma zostać użyte do realizacji płatności (w zależności od przycisków udostępnionych przez firmę PayPal w sklepie internetowym odbiorcy mogą to być: karta kredytowa lub debetowa albo inna alternatywna forma płatności), i innych informacji, które zostaną podane w integracji przycisków w sklepie internetowym odbiorcy, gdzie Użytkownik zleca firmie PayPal dokonanie płatności.

Płatność zostanie zrealizowana tak szybko, jak pozwolą na to systemy obsługi płatności, z których korzysta firma PayPal. Jeśli odbiorca płatności powiadomi firmę PayPal o tym, że chce rozliczyć taką płatność w późniejszym terminie, firma PayPal zrealizuje zleconą przez Użytkownika płatność po otrzymaniu od odbiorcy płatności odpowiedniej informacji.

W przypadku płatności wysyłanych lub otrzymywanych przez Użytkownika, który nie ma konta PayPal, obowiązują określone ograniczenia. Aby uzyskać więcej informacji na temat wysyłania płatności bez posiadania konta w systemie PayPal, należy się zapoznać z dokumentem <**Warunki świadczenia usługi „Płatności bez posiadania konta PayPal”**>. Aby uzyskać więcej informacji na temat odbierania płatności od osoby nieposiadającej konta w systemie PayPal, należy się zapoznać z punktem Umowy z Użytkownikiem dotyczącym [otrzymywania płatności](#).

Zakładanie konta PayPal

Konto PayPal mogą zakładać osoby fizyczne i przedsiębiorstwa. Aby założyć konto w systemie PayPal, Użytkownik musi:

- być osobą fizyczną w wieku co najmniej 18 lat lub przedsiębiorstwem zdolnym do zawarcia wiążącej prawnie umowy,
- założyć konto w systemie PayPal.

W ramach procedury zakładania konta Użytkownik musi:

- zarejestrować adres e-mail, który będzie również pełnić funkcję „nazwy Użytkownika”;
- skonfigurować hasło, za pomocą którego system PayPal będzie logować Użytkownika (więcej informacji na temat wyboru bezpiecznego hasła można znaleźć w poniższej części zatytułowanej „[Bezpieczeństwo konta](#)”);
- zaakceptować postanowienia zawarte w [Informacjach dotyczących zasad ochrony danych](#) i [Umowie z Użytkownikiem](#), w tym stanowiące ich integralną część postanowienia dotyczące poszczególnych zasad.

Podczas procedury rejestracji lub po jej zakończeniu Użytkownik może również skonfigurować na koncie PayPal źródło finansowania płatności (rachunek bankowy, kartę debetową lub kartę kredytową), które firma PayPal będzie obciążać w celu realizacji płatności dokonywanych przez Użytkownika za pośrednictwem konta PayPal.

Dodawanie środków do konta

Pieniądze znajdujące się na posiadanym przez Użytkownika koncie PayPal są oficjalnie określane mianem „pieniądza elektronicznego”, który w całym Europejskim Obszarze Gospodarczym jest uznawany za formę pieniądza odpowiednią do stosowania w transakcjach online. Płatności z konta PayPal mogą być realizowane wyłącznie wówczas, gdy na koncie są dostępne środki. Jeśli jednak środki dostępne na koncie PayPal nie są wystarczające do pokrycia wysyłanej płatności, wówczas firma PayPal dołoży wszelkich starań, aby automatycznie uzyskać takie środki ze źródeł finansowania płatności skonfigurowanych przez Użytkownika w celu realizacji wspomnianej płatności.

Aby zasilić konto, Użytkownik musi spełnić jeden z następujących warunków:

- Uzyskać od firmy PayPal pieniądź elektroniczny w drodze uiszczenia na rzecz firmy PayPal płatności w odpowiedniej kwocie za pośrednictwem skonfigurowanego przez siebie źródła finansowania płatności. Można to zrobić ręcznie. W tym celu należy skorzystać z dostępnej w ramach interfejsu konta

- funkcji Dodaj środki. Firma PayPal może to również zrobić automatycznie w celu pokrycia płatności, której wysłanie Użytkownik zlecił firmie PayPal.
- Zaakceptować płatność PayPal wysłaną do Użytkownika przez innego użytkownika PayPal.

Saldo konta PayPal wskazuje kwotę w pieniądzu elektronicznym dostępną do rozdysponowania za pośrednictwem danego konta. Pieniądz elektroniczny jest ekwiwalentem gotówki, a przepisy prawa unijnego zabraniają naliczania odsetek z tytułu posiadania pieniądza elektronicznego (art. 12 dyrektywy 2009/110/WE).

Wysyłanie płatności

Aby wysłać płatność podmiotowi zewnętrznemu ze swojego konta PayPal za pośrednictwem Usługi, można kliknąć odpowiedni przycisk w witrynie handlowca (lub w innym punkcie sprzedaży online) i w ten sposób zapłacić handlowcowi albo, jeśli odbiorca płatności nie korzysta z witryny lub przycisku ułatwiających płatność, użyć funkcji Wyślij pieniądze dostępnej w ramach interfejsu konta (wymagane jest wówczas podanie adresu e-mail odbiorcy). Ilekroć wysłanie płatności jest inicjowane w jeden z powyżej opisanych sposobów, Użytkownik zleca firmie PayPal przelew pieniądza elektronicznego ze swojego konta PayPal na konto PayPal odbiorcy (więcej informacji na ten temat można też znaleźć w poniższej części zatytułowanej „[Jak firma PayPal weryfikuje tożsamość Użytkownika](#)”). Jeśli płatność zostanie zaakceptowana przez odbiorcę (zazwyczaj dzieje się to automatycznie), system PayPal sfinalizuje przelew.

W niektórych przypadkach Użytkownik może upoważnić odbiorcę do zlecenia firmie PayPal przetwarzania płatności Użytkownika dla tego odbiorcy w imieniu Użytkownika w późniejszym czasie (tego typu płatności są określane mianem płatności automatycznych, **wstępnie zatwierdzonych płatności lub płatności z tytułu umów rozliczeniowych**). Firma PayPal może zablokować płatność na koncie rezerw do momentu odebrania tej płatności przez odbiorcę.

W niektórych przypadkach Użytkownik może upoważnić innego licencjonowanego dostawcę usług płatniczych do inicjowania płatności na rzecz innej osoby w imieniu Użytkownika.

Na każde nowe konto nałożony jest początkowy limit kwoty środków, jaką jego Użytkownik może z niego wysłać. Aby zwiększyć wspomniany „limit wysyłania”, Użytkownik musi zweryfikować przesłane firmie PayPal informacje związane ze swoim kontem. Wysokość limitów zależy od uznania firmy PayPal i może dochodzić do maksymalnej wysokości określonej przez przepisy prawa dotyczące zapobiegania praniu pieniędzy. Firma PayPal nie udostępnia przy tym Użytkownikowi instrumentu, za pomocą którego Użytkownik mógłby zmieniać wspomniany limit wysyłania. Typ informacji wymaganych na potrzeby procedury weryfikacji różni się w zależności od miejsca zamieszkania Użytkownika oraz typu konta posiadanego przez Użytkownika

(osobiste czy firmowe). Firma PayPal będzie wymagać od Użytkownika weryfikacji informacji o koncie Użytkownika i wyjaśni, w jaki sposób weryfikacja taka ma zostać przeprowadzona.

Otrzymywanie płatności

Po założeniu konta PayPal Użytkownik może otrzymywać płatności za pośrednictwem Usługi poprzez akceptowanie takich płatności wysyłanych przez innych użytkowników. Firma PayPal może również zezwolić Użytkownikowi na otrzymywanie płatności od osób nieposiadających konta PayPal. Akceptacja płatności przebiega niemal zawsze automatycznie, zwykle bowiem Użytkownik nie musi wykonywać żadnych działań, aby zaakceptować daną płatność.

Odbiorca może zwrócić płatność lub ewentualnie za pośrednictwem Usługi odrzucić płatność, która została wysłana przez innego użytkownika.

Przepisy dotyczące zapobiegania praniu pieniędzy wymagają, aby w przypadku nowego konta PayPal firma PayPal narzuciła określony limit na kwoty pieniędzy, które Użytkownik może otrzymywać za pośrednictwem takiego konta. Limit taki obowiązuje do momentu zweryfikowania wspomnianego konta PayPal. Wkrótce po założeniu nowego konta Użytkownik otrzyma prośbę o jego zweryfikowanie wraz z wyjaśnieniem, jak to zrobić.

Firma PayPal blokuje płatności, które uznaje za poważne zagrożenia dla bezpieczeństwa lub oszustwa (zob. [Umowa z Użytkownikiem usługi PayPal](#)). Czasami firma PayPal nie blokuje płatności, a jedynie je opóźnia w celu dokładniejszego ich zbadania. Jeśli po odebraniu płatności przez Użytkownika firma PayPal wykryje oszustwo, wówczas cofnie taką płatność na konto oszukanej osoby i odnotuje takie cofnięcie na koncie Użytkownika. Czasami przepisy prawa zabraniają firmie PayPal wyjaśniania przyczyn zablokowania, opóźnienia lub cofnięcia płatności w celu uniknięcia przedwczesnego ostrzeżenia potencjalnego przestępcy. Chociaż informacje ujawniane przez firmę PayPal mogą być ograniczane, zachęca się Użytkownika do zadawania — za pośrednictwem Centrum bezpiecznej komunikacji opisanego w poniższej części zatytułowanej „Komunikacja z Użytkownikiem” — pytań dotyczących zablokowanych, opóźnionych lub cofniętych płatności.

Waluty

Użytkownik może wysłać i otrzymywać płatności w różnych walutach, w tym w funtach szterlingach, euro, dolarach amerykańskich, dolarach kanadyjskich, jenach japońskich, dolarach australijskich, frankach szwajcarskich, koronach norweskich, koronach szwedzkich, koronach duńskich, złotych polskich, forintach węgierskich,

koronach czeskich, dolarach singapurskich, dolarach hongkońskich, dolarach nowozelandzkich, nowych szeklach izraelskich, peso meksykańskich, realach brazylijskich, peso filipińskich, batach tajlandzkich i nowych dolarach tajwańskich.

Jeśli Użytkownik wysłał płatność w walucie innej niż waluta jego konta lub jeśli wypłaca pieniądze w walucie innej niż waluta kraju przypisanego do rachunku bankowego, na który mają zostać przelane takie wypłacane pieniądze, w Usłudze nastąpi zazwyczaj przeliczenie środków na walutę wysyłanej płatności lub na walutę rachunku bankowego, na który mają zostać przelane wypłacane pieniądze, oraz naliczenie stosownej opłaty za takie przeliczenie.

Użytkownik może odebrać pieniądze w dowolnej z walut obsługiwanych w ramach Usługi (waluty te zostały wymienione powyżej). Jeśli waluta, w której odebrano pieniądze, różni się od waluty kraju przypisanego do konta PayPal Użytkownika, w Usłudze nie nastąpi przeliczenie waluty obcej na walutę krajową, chyba że Użytkownik zleci takie działanie, przeleje te środki na swój rachunek bankowy lub wyśle je w innej walucie.

Zanim w Usłudze nastąpi przeliczenie waluty, Użytkownik zostanie poinformowany o kursie wymiany i wysokości opłaty, która zostanie naliczona z tego tytułu. Po przekazaniu takiej informacji w Usłudze nastąpi przeliczenie waluty, o ile Użytkownik zleci takie działanie. Nie dotyczy to płatności odroczonej przez sprzedającego, płatności automatycznych, wstępnie zatwierdzonych płatności ani płatności z tytułu umów rozliczeniowych.

Więcej informacji na temat sposobu, w jaki firma PayPal może przeliczyć walutę, i opcji przeliczenia waluty można znaleźć w Umowie z Użytkownikiem.

Ryzyko obciążenia zwrotnego lub cofnięcia płatności

Jeśli odbiorca, który nie kwalifikuje się do programu ochrony sprzedających (zob. poniżej), otrzymuje płatność podlegającą później obciążeniu zwrotnemu lub cofnięciu, odbiorca taki (a nie firma PayPal w większości przypadków) będzie musiał pokryć kwotę takiego obciążenia zwrotnego lub cofnięcia razem z wszelkimi stosownymi opłatami, takimi jak opłata za przetworzenie obciążenia zwrotnego.

Obciążenie zwrotne jest przedmiotem sporu prowadzonego między odbiorcą płatności dokonanej kartą, bankiem-wystawcą tej karty oraz posiadaczem wystawionej przez ten bank karty, czyli nadawcą płatności. Firma PayPal nie rozstrzyga sporów dotyczących obciążeń zwrotnych i podobnie jak odbiorca płatności musi zaakceptować decyzję banku-wystawcy jako ostateczną i prawnie wiążącą w kontekście takich sporów.

Ochrona sprzedających

W określonych okolicznościach firma PayPal pokryje straty wynikające z obciążenia zwrotnego lub cofnięcia płatności i nie będzie wymagać pokrycia ich przez odbiorcę płatności, jeśli nadawca zaprzecza, że autoryzował płatność, lub twierdzi, że nie otrzymał przedmiotu, za który zapłacił.

Użytkownik może z takiej ochrony skorzystać, ilekroć dana płatność jest oznaczona na stronie szczegółów transakcji jako „objęta programem ochrony sprzedających”. Objęcie płatności wspomnianym programem zależy od następujących czynników:

- rodzaju nabytych towarów lub usług;
- kraju zamieszkania kupującego i sprzedającego;
- typu konta sprzedającego;
- adresu wysyłki;
- typu potwierdzenia dostępnego w ramach określonej metody dostawy;
- czasu wysłania artykułów po otrzymaniu płatności;
- liczby kont, z których dokonano płatności;
- współpracy ze strony sprzedającego.

Więcej informacji na temat warunków właściwych dla kraju zamieszkania sprzedającego zawiera Umowa z Użytkownikiem.

Ochrona kupujących

W ramach programu ochrony kupujących nabywca objętych tym programem artykułów i usług może odzyskać całość lub część dokonanych w systemie PayPal płatności za takie zakupy, w przypadku gdy rzeczony artykuły lub usługi nie zostały dostarczone lub zrealizowane lub nie są zgodne z opisem podanym przez sprzedającego.

Aby skorzystać z programu ochrony kupujących, Użytkownik musi w określonym terminie zgłosić stosowne roszczenie. Więcej informacji na temat procedury zgłaszania roszczeń można znaleźć w Umowie z Użytkownikiem.

Wypłacanie środków (realizowanie pieniądza elektronicznego)

Jeśli saldo na koncie Użytkownika jest dodatnie, Użytkownik może w dowolnym momencie zlecić firmie PayPal wypłatę środków z konta Użytkownika na rachunek bankowy zarejestrowany na tym koncie PayPal jako źródło finansowania płatności (lub rzadziej na rachunek karty kredytowej zarejestrowanej na tym koncie PayPal jako źródło finansowania płatności). Wspomniane zlecenie jest zazwyczaj inicjowane przez skorzystanie z funkcji wypłaty dostępnej w interfejsie konta PayPal. W kategoriach prawnych wypłata środków z konta PayPal na rachunek bankowy jest nazywana „wykupem pieniądza elektronicznego”.

W zwykłych okolicznościach wypłata jest dokonywana z konta Użytkownika tak szybko, jak pozwala na to system płatniczy, z którego korzysta firma PayPal (może to nastąpić w następnym dniu roboczym). Przedtem płatność jest poddawana w uzasadniony sposób wymaganej przez firmę PayPal kontroli, aby zapobiec przypadkom prania pieniędzy lub oszustwa lub aby zweryfikować tożsamość Użytkownika i jego uprawnienia dostępu do rachunku bankowego, na który mają zostać przelane środki.

Jeśli Użytkownik ma konto PayPal od niedawna, ustawowe przepisy dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy wymagają od firmy PayPal nałożenia na takie konto limitu wypłacanej kwoty. Aby usunąć ten limit, Użytkownik musi przejść proces weryfikacji dotyczący takiego nowego konta. Firma PayPal będzie wymagać od Użytkownika przejścia tego procesu i wyjaśni, jak to zrobić, wkrótce po założeniu konta.

Użytkownik może przechowywać środki na koncie PayPal bezterminowo. Firma PayPal nie obciąża Użytkownika opłatami za takie przechowywanie, ale jednocześnie firma PayPal nie płaci odsetek od tych środków, ponieważ w przypadku pieniądza elektronicznego jest to zabronione.

Oplaty

Firma PayPal nie pobiera opłat za wysyłanie pieniędzy za pośrednictwem Usługi (chyba że wymagane jest przeliczenie waluty, płatność jest przesyłana za pośrednictwem usługi płatności zbiorczej lub nadawca ponosi opłatę za wysłanie płatności osobistej, a nie handlowej).

Firma PayPal pobiera opłaty z tytułu:

- otrzymywania płatności z tytułu transakcji komercyjnych (stawki opłat różnią się np. w zależności od miejsca zamieszkania nadawcy i odbiorcy płatności);
- przeliczania walut (zob. powyższy punkt zatytułowany „Waluty”);
- przetwarzania obciążenia zwrotnego na rzecz nadawcy płatności;
- wypłacania środków (w niektórych krajach);
- korzystania z niektórych usług opcjonalnych, takich jak płatność zbiorcza lub PayPal Credit.

Szczegółowe informacje o opłatach można znaleźć w Umowie z Użytkownikiem oraz na stronach opłat.

Zamknięcie konta lub objęcie go ograniczeniami

Firma PayPal lub posiadacz konta mogą w dowolnym momencie zamknąć konto. Ilekroć firma PayPal zamyka konto, standardowo powiadamia o tym fakcie posiadacza konta

z dwumiesięcznym wyprzedzeniem. W rzadkich przypadkach firma PayPal może również w każdej chwili zamknąć konto natychmiast (na przykład wówczas, gdy posiadacz konta naruszył postanowienia zawartej z firmą PayPal umowy). Więcej informacji na ten temat (w tym na temat procedury zamykania konta i jej skutków) można znaleźć w punkcie Umowy z Użytkownikiem zatytułowanym „Zamykanie konta”.

W pewnych okolicznościach firma PayPal może również uniemożliwić wysyłanie lub otrzymywanie płatności lub wypłacanie środków z konta PayPal Użytkownika. Może się tak stać na przykład ze względu na podanie firmie PayPal nieścisłych informacji, naruszenie przez Użytkownika jego podstawowych zobowiązań lub wystąpienie u Użytkownika problemów finansowych (więcej informacji na ten temat można znaleźć w punkcie Umowy z Użytkownikiem zatytułowanym „Działania zabronione i blokady”). Firma PayPal nie udostępnia funkcji, która pozwala Użytkownikowi na nałożenie ograniczeń na konto lub zablokowanie możliwości korzystania z konta w sposób inny niż przez zamknięcie konta.

Jeśli firma PayPal nałoży na konto Użytkownika ograniczenia (bez jego całkowitego zamykania), Użytkownik będzie nadal mieć po zalogowaniu się dostęp do Centrum bezpiecznej komunikacji lub będzie się mógł kontaktować z Działem Obsługi Klienta telefonicznie. Użytkownik powinien zasięgnąć informacji na temat nałożonych na jego konto ograniczeń, a firma PayPal (jeśli będzie to dozwolone) udzieli Użytkownikowi stosownych wyjaśnień dotyczących ograniczeń i procedury ich zniesienia.

Firma PayPal może również zablokować realizację konkretnej płatności (bez zamykania konta lub nakładania na nie ograniczeń). Więcej informacji na ten temat można znaleźć w powyższym punkcie zatytułowanym „[Otrzymywanie płatności](#)”.

Działania zabronione

Firma PayPal nie zezwala na korzystanie z Usługi w celu przetwarzania płatności związanych z działaniami nielegalnymi lub innymi działaniami, które naruszają przyjęte przez firmę PayPal Zasady dopuszczalnego użytkowania.

Firma PayPal może również ograniczyć korzystanie z usługi PayPal lub odmówić wykonania polecenia płatności, jeśli takie korzystanie lub polecenie nosiłoby znamiona „działania zabronionego”, o którym mowa w Umowie z Użytkownikiem.

Komunikacja z Użytkownikiem

Firma PayPal komunikuje się z Użytkownikiem w następujący sposób (poza typowymi sposobami komunikacji, takimi jak ta witryna lub kontakt telefoniczny z Działem Obsługi Klienta):

- **Poczta elektroniczna** (jeśli przesyłane informacje nie mają charakteru danych wrażliwych ze względów bezpieczeństwa). Na przykład firma PayPal korzysta z poczty elektronicznej w celu powiadamiania Użytkownika o wysłanych płatnościach lub zmianach ustawień konta. Wspomniane powiadomienia e-mail są zazwyczaj rutynowymi potwierdzeniami działań podjętych przez Użytkownika. Jeśli Użytkownik nie podjął jednak działania, o którym była mowa w takim powiadomieniu, powinien bezzwłocznie zareagować w sposób inny niż wysłanie odpowiedzi na takie powiadomienie e-mail. Więcej informacji na temat postępowania w przypadku podejrzenia nieuprawnionego korzystania z konta można znaleźć w poniższej części zatytułowanej „[Postępowanie w przypadku naruszenia bezpieczeństwa](#)”. Poza powyższymi przypadkami firma PayPal korzysta z poczty elektronicznej również w celu informowania Użytkownika o określonych zdarzeniach (na przykład o płatności oczekującej na akceptację lub zbliżającym się terminie upływu ważności karty zarejestrowanej na koncie PayPal) oraz przesyłania ogólnych powiadomień adresowanych do wszystkich użytkowników, takich jak powiadomienie o zmianie postanowień umów zawieranych przez firmę PayPal. Firma PayPal dokłada starań, aby informacje poufne pojawiały się w wiadomościach e-mail w minimalnym zakresie, ponieważ poczta elektroniczna nie jest zbyt bezpieczną formą komunikacji. Na potrzeby bezpiecznej komunikacji z firmą PayPal należy korzystać z Centrum bezpiecznej komunikacji. Przesłanie odpowiedzi na automatyczną wiadomość e-mail wysłaną przez firmę PayPal nie wywoła ze strony firmy PayPal odpowiedniej reakcji. Aby odpowiedzieć na taką automatyczną wiadomość e-mail lub potwierdzić jej autentyczność, należy zatem skorzystać z Centrum bezpiecznej komunikacji.
- **Powiadomienia wysyłane na urządzenie Użytkownika, np. smartfon lub tablet** (jeśli ustawienia takiego urządzenia zezwalają na odbieranie takich powiadomień). Wspomniane powiadomienia spełniają tę samą funkcję co opisane powyżej powiadomienia e-mail i pozwalają na wykrywanie przypadków nieuprawnionego korzystania z konta. Więcej informacji na temat postępowania w przypadku podejrzenia nieuprawnionego korzystania z konta można znaleźć w poniższej części zatytułowanej „[Postępowanie w przypadku naruszenia bezpieczeństwa](#)”.
- **Centrum bezpiecznej komunikacji** (do którego dostęp można uzyskać po zalogowaniu się do swojego konta). Ze względu na fakt, że Użytkownik musi się zalogować do swojego konta, firma PayPal ma większą pewność, że w ramach Centrum bezpiecznej komunikacji kontaktuje się z Użytkownikiem, i w związku z tym może przysyłać mu informacje dotyczące bezpieczeństwa Usługi, informacje poufne i inne informacje wymagające korzystania z bezpiecznego kanału komunikacji. Z uwagi jednak na potrzebę logowania się w celu uzyskania dostępu do Centrum bezpiecznej komunikacji, nawiązanie kontaktu z Użytkownikiem jest tu trudniejsze niż w przypadku poczty elektronicznej. W związku z tym firma PayPal może wysłać Użytkownikowi wiadomość e-mail z informacją o potrzebie sprawdzenia wiadomości oczekujących na Użytkownika w Centrum bezpiecznej komunikacji.

Powyższa lista nie jest wyczerpująca, jeśli bowiem Użytkownik zatelefonuje do Działu Obsługi Klienta, będzie to oczywiście opcja kontaktu telefonicznego.

Firma PayPal komunikuje się z Użytkownikiem w języku użytym do komunikacji z Użytkownikiem podczas rejestracji w systemie PayPal. W większości przypadków będzie to język używany w kraju Użytkownika, ewentualnie język angielski. O kraj ten Użytkownik jest pytany podczas procedury zakładania konta w Usłudze.

ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW Z USŁUGĄ I SPORÓW Z INNYMI UŻYTKOWNIKAMI

Firma PayPal dołoży wszelkich starań, aby rozwiązać każdy problem dotyczący Usługi (jeśli na przykład wystąpił problem z płatnościami) lub każdy spór z innym użytkownikiem za pośrednictwem Centrum rozstrzygania, które jest dostępne po zalogowaniu się do konta.

Za pośrednictwem Centrum rozstrzygania Użytkownik może zgłosić problem, zainicjować spór lub odpowiedzieć na zarzuty ze sporu zainicjowanego przez innego użytkownika, a także uzyskać pomoc dotyczącą korzystania z tego Centrum. Więcej informacji na temat problemów związanych z Usługą można znaleźć w punkcie Rozwiązywanie problemów w Umowie z Użytkownikiem. Więcej informacji na temat rozstrzygania sporów z innymi użytkownikami za pośrednictwem systemu PayPal można znaleźć w punktach dotyczących programu ochrony kupujących w systemie PayPal i ochrony sprzedających w systemie PayPal w Umowie z Użytkownikiem.

Jeśli problem dotyczący Usługi jest związany z bezpieczeństwem lub oszustwem (na przykład zachodzi podejrzenie nieuprawnionego korzystania z Usługi), należy się zapoznać z informacjami podanymi w części zatytułowanej „[Postępowanie w przypadku naruszenia bezpieczeństwa](#)” poniżej. Jeśli firma PayPal musi powiadomić Użytkownika o problemie związanym z bezpieczeństwem lub oszustwem, zazwyczaj dokonuje tego za pośrednictwem Centrum bezpiecznej komunikacji. Jeśli wymagane jest podjęcie natychmiastowego działania, firma PayPal może także poprosić o to Użytkownika w inny sposób, na przykład za pośrednictwem wiadomości e-mail.

W przypadkach przesyłania informacji firmie PayPal i udzielania firmie PayPal pomocy w rozwiązywaniu problemów z Usługą oraz sporów z innymi użytkownikami obowiązują określone terminy, których należy przestrzegać.

REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUGI

Użytkownik może zgłosić reklamację dotyczącą Usługi do Działu Obsługi Klienta całodobowo online lub telefonicznie (szczegóły znajdują się poniżej).

W przypadkach przesyłania informacji firmie PayPal i udzielania firmie PayPal pomocy w rozstrzygnięciu reklamacji obowiązują określone terminy (podawane w przesyłanych Użytkownikowi informacjach), których należy przestrzegać, aby dana reklamacja została rozstrzygnięta lub eskalowana zgodnie z oczekiwaniami Użytkownika.

Jeśli rozstrzygnięcie reklamacji (po wykonaniu stosownej procedury eskalacyjnej) nie jest satysfakcjonujące dla Użytkownika, Użytkownik może złożyć skargę u Rzecznika ds. Usług Finansowych (Financial Ombudsman Service) (jeśli Użytkownik jest mieszkańcem Wielkiej Brytanii) lub w [Europejskim Centrum Konsumenckim](#), lub wnieść pozew przeciwko firmie PayPal do sądu w Anglii i Walii (lub do sądu miejscowego, jeśli Użytkownik jest konsumentem mieszkającym w innym kraju). Nierozstrzygnięte reklamacje Użytkownik może również zgłaszać pisemnie w CSSF, organie sprawującym nadzór nad firmą PayPal, pod adresem Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d’Arlon L-2991 Luksemburg.

Więcej informacji można znaleźć w punkcie zatytułowanym „Skargi” w części „Rozwiązywanie problemów” w Umowie z Użytkownikiem.

Prawo właściwe

Stosunki prawne z Użytkownikiem podlegają przepisom prawa obowiązującego w Anglii i Walii, należy się jednak zapoznać z punktem Umowy z Użytkownikiem dotyczącym prawa właściwego dla kraju zamieszkania Użytkownika, aby sprawdzić, czy w niektórych przypadkach nie mają zastosowania przepisy obowiązujące w innych krajach.

Bezpieczne korzystanie z Usługi PayPal

Z perspektywy konsumenta podstawowym produktem PayPal jest Usługa, która często jest porównywana z portfelem — bezpiecznym miejscem służącym do przechowywania gotówki, kart i innych środków płatniczych. Ze wspomnianych względów bezpieczeństwa warto mieć taki portfel. W przypadku Usługi PayPal nie trzeba bowiem ujawniać sprzedającym online informacji dotyczących dostępu do zasobów pieniężnych Użytkownika, w tym do danych kart lub rachunków bankowych Użytkownika.

Użytkownik może pomagać zapewniać bezpieczeństwo swojego konta PayPal i korzystania z Usługi, przestrzegając następujących środków ostrożności:

- a. Przechowywać dane uwierzytelniające (np. hasło lub kod PIN) i dane źródeł finansowania płatności w bezpiecznym miejscu.
- b. Nie zezwalać innym osobom na posiadanie lub korzystanie z danych uwierzytelniających i źródeł finansowania płatności.

- c. Nie ujawniać swoich danych uwierzytelniających i danych źródeł finansowania płatności z wyjątkiem przypadków korzystania z Usługi.
- d. Nigdy nie zapisywać ani nie zachowywać hasła lub kodu PIN (lub innych danych uwierzytelniających) w sposób, który może być zrozumiany przez kogoś innego.
- e. Nie wybierać hasła ani kodu PIN (lub innych danych uwierzytelniających), które mogą być łatwe do odgadnięcia (np. sekwencja liter lub cyfr).
- f. Uważać, aby nikt inny nie zobaczył hasła ani kodu PIN (lub innych danych uwierzytelniających) podczas ich wpisywania.
- g. Wylogowywać się ze wszystkich aplikacji związanych z płatnościami na swoim urządzeniu, gdy nie jest ono wykorzystywane do uzyskiwania dostępu do Usługi lub gdy inne osoby mogłyby uzyskać do nich dostęp (np. jeśli Użytkownik udostępnia swoje urządzenie innym osobom lub korzysta z niego za pośrednictwem niezabezpieczonych publicznych połączeń internetowych, np. w typowych publicznych sieciach WiFi).
- h. Nie korzystać z żadnych funkcji, które zapisują lub przechowują hasło lub kod PIN (lub inne dane uwierzytelniające) na urządzeniu, z którego uzyskiwany jest dostęp.
- i. Postępować zgodnie ze wszystkimi wytycznymi dotyczącymi dbałości o bezpieczeństwo konta PayPal i korzystania z Usługi publikowanymi przez firmę PayPal.
- j. Aktualizować dane osobowe zapisane na swoim koncie PayPal (firma Pay Pal może nie udzielać odpowiedzi Użytkownikowi, który kontaktuje się z nią w sprawie swojego konta PayPal, korzystając z niezarejestrowanego w systemie PayPal adresu, numeru telefonu lub adresu e-mail).
- k. Podejmować wszelkie uzasadnione działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa osobistego urządzenia elektronicznego, za pośrednictwem którego Użytkownik korzysta z Usługi. Podczas korzystania z Usługi należy zatem używać osobiście skonfigurowanych funkcji urządzenia chronionych kodem PIN lub hasłem. W przypadku zgubienia urządzenia należy bezzwłocznie powiadomić o tym firmę PayPal i usunąć urządzenie w ustawieniach na koncie PayPal.

Nasz portfel jest nie tylko bezpieczny, ale także wygodny i w każdej chwili gotowy do użycia — nie jest to sejf, ale podręczny zasobnik, z którego można łatwo wyjąć potrzebną gotówkę. Aby zachować równowagę między bezpieczeństwem a wygodą, firma PayPal unika weryfikowania tożsamości Użytkownika tam, gdzie jest to zbędne, ale w przypadku podwyższonego ryzyka (duża kwota, prawdopodobieństwo jej utraty) Użytkownik jest jednak proszony o potwierdzenie swojej tożsamości. Firma PayPal musi również przestrzegać przepisów dotyczących bezpieczeństwa. Firma PayPal w największym możliwym stopniu korzysta z wygodniejszych dla Użytkownika metod weryfikacji jego tożsamości, czasami jednak musi tę tożsamość potwierdzić w sposób bezpośredni.

Jak firma PayPal weryfikuje tożsamość Użytkownika

Gdy Użytkownik wysyła płatność, firma PayPal musi potwierdzić jego tożsamość jako posiadacza konta. W sektorze usług płatniczych proces ten nazywa się uwierzytelnianiem. Jest to niezbędne, ponieważ firma PayPal musi mieć pewność, że dokonuje takiej transakcji na wyraźne zlecenie Użytkownika. Potwierdzenia tożsamości Użytkownika wymagają nie tylko zlecenia płatnicze, ale również inne operacje dotyczące pieniędzy lub ustawień konta PayPal Użytkownika.

Metodą uzyskiwania podstawowego stopnia pewności co do tożsamości Użytkownika jest podawanie danych uwierzytelniających podczas logowania (w tym hasła lub kodu PIN). Zapewniane w ramach tej metody bezpieczeństwo zależy od tego, czy Użytkownik zachowuje w tajemnicy wspomniane dane uwierzytelniające, zwłaszcza hasło lub kod PIN. Jeśli Użytkownik ujawni te dane, może w ten sposób przekazać kontrolę nad swoim kontem PayPal innej osobie. Jeśli Użytkownik chce umożliwić innej osobie korzystanie ze swojego konta, nie powinien ujawniać jej swoich danych uwierzytelniających, ale zamiast tego utworzyć oddzielny profil użytkownika z odpowiednią nazwą dla takiej innej osoby (w tym celu należy się zalogować do konta PayPal, a następnie w obszarze Ustawienia konta wybrać polecenie Zarządzaj użytkownikami). Użytkownik nigdy nie powinien nikomu ujawniać swoich danych uwierzytelniających, aby zawsze mieć kontrolę nad swoim kontem. Informacje na temat tego, co należy zrobić, jeśli zachodzi podejrzenie, że dane uwierzytelniające zostały ujawnione, można znaleźć w poniższej części zatytułowanej „[Postępowanie w przypadku...](#)”.

Przedstawiciel firmy PayPal nigdy nie poprosi Użytkownika o podanie hasła ani kodu PIN. Dane te są zaszyfrowane w systemie PayPal, a pracownicy PayPal nie mają do nich dostępu. Użytkownik nie powinien ujawniać swojego hasła lub kodu PIN ani pracownikom PayPal, ani żadnym innym osobom. Jeśli Użytkownik zapomni hasło, firma PayPal zmieni je na hasło tymczasowe znane wyłącznie Użytkownikowi i firmie PayPal, ale Użytkownik będzie musiał je zmienić tuż po pierwszym użyciu. Użytkownik może samodzielnie zmienić swój kod PIN z poziomu profilu konta, wcześniej musi się jednak zalogować do konta PayPal.

Firma PayPal może rozpoznać Użytkownika nie tylko na podstawie nazwy użytkownika i hasła lub kodu PIN. Firma PayPal może na przykład rozpoznać Użytkownika na podstawie używanego przez niego urządzenia mobilnego, zwłaszcza jeśli ma zainstalowaną na nim aplikację PayPal. Jeśli urządzenie Użytkownika ma czujnik odcisków palców, firma PayPal może wykorzystać do identyfikacji odcisk palca. Firma PayPal może również poprosić Użytkownika o podanie kodu, który wysłane na numer telefonu Użytkownika (umożliwia to firmie PayPal telefoniczną identyfikację Użytkownika). Odpowiedzi Użytkownika na określone pytania zabezpieczające również dają firmie PayPal możliwość potwierdzenia tożsamości Użytkownika.

Unijne przepisy dotyczące bezpieczeństwa płatności wymagają od firmy PayPal identyfikacji Użytkownika na dwa różne sposoby w przypadku określonych działań, takich jak wysyłanie pieniędzy lub zmiana ustawień konta. Na przykład po zalogowaniu się przy użyciu hasła firma PayPal może również w tle dokonać weryfikacji urządzenia Użytkownika bez angażowania w to Użytkownika. Aby usunąć swoje powiązanie

z nieużywanym urządzeniem, Użytkownik powinien zalogować się do konta PayPal, a następnie wybrać kolejno opcje Ustawienia konta, Telefon i Usun powiązanie.

Czasami firma PayPal może zezwolić na identyfikację Użytkownika (o ile to możliwe) bez konieczności podawania hasła lub kodu PIN, na przykład przy użyciu jego urządzenia mobilnego. Firma PayPal nie pomija wówczas procesu identyfikacji Użytkownika, a jedynie wykonuje go bez konieczności podawania przez Użytkownika określonych danych. Zamiast rozpoznawać Użytkownika na podstawie jego hasła, firma PayPal może rozpoznać go na podstawie jego urządzenia i zachowań lub innego czynnika identyfikującego.

Jeśli Użytkownik używa karty do finansowania swoich płatności, bank będący wystawcą tej karty również ma obowiązek takiego Użytkownika zidentyfikować. Może to zrobić przy użyciu protokołu 3D Secure, który poprosi Użytkownika o weryfikację tożsamości w banku, który wystawił kartę. Firma PayPal współpracuje ze stowarzyszeniami wystawców kart, aby w miarę możliwości zdejmować z Użytkownika ciężar tej dodatkowej weryfikacji.

Potwierdzając swoją tożsamość podczas wysyłania płatności, Użytkownik pomaga firmie PayPal upewnić się, że to on taką płatność autoryzuje. Firma PayPal może również potwierdzić tożsamość Użytkownika podczas konfigurowania przez niego wstępnego zatwierdzenia przyszłych płatności, które umożliwia dokonywanie płatności na rzecz tego samego odbiorcy (zazwyczaj handlowca) automatycznie (a w niektórych przypadkach na bieżąco). Handlowiec może wówczas użyć wstępnego zatwierdzenia jako zgody Użytkownika na odbieranie przez handlowca płatności za pośrednictwem systemu PayPal w sposób uzgodniony między Użytkownikiem a handlowcem. Firma PayPal może użyć takiego wstępnego zatwierdzenia jako wydanego przez Użytkownika polecenia zaakceptowania żądania odebrania płatności wysłanego przez handlowca. Firma PayPal nie sprawdza tożsamości ani nie angażuje Użytkownika, gdy handlowiec realizuje wstępnie zatwierdzoną płatność, ponieważ Użytkownik zgodził się już na pobieranie przez takiego handlowca płatności w przypadku zaistnienia określonych warunków (na przykład w przypadku korzystania przez Użytkownika ze świadczonej przez handlowca usługi lub zapadnięcia terminu wymagalności kolejnej płatności). Użytkownik może anulować wstępnie zatwierdzoną płatność w profilu swojego konta. Więcej informacji można znaleźć w punkcie Umowy z Użytkownikiem dotyczącym konfiguracji automatycznych opłat ze swojego konta.

Jak Użytkownik weryfikuje działania firmy PayPal

Firma PayPal intensywnie zapobiega próbom fałszowania witryny PayPal, aplikacji PayPal na telefon komórkowy oraz innych metod uzyskiwania dostępu do Usługi. Takie działania nigdy nie dają jednak pełnej gwarancji bezpieczeństwa i inne osoby mogą podszywać się pod firmę PayPal do momentu ich wykrycia. Jeśli Użytkownik zaloguje się do fałszywej witryny PayPal, może w ten sposób ujawnić swoje dane

uwierzytelniające osobom podszywającym się pod firmę PayPal. Więcej informacji na temat postępowania w takim przypadku można znaleźć w poniższej części zatytułowanej „[Postępowanie w przypadku naruszenia bezpieczeństwa](#)”.

Aby mieć pewność, że Użytkownik loguje się w prawdziwej witrynie firmy PayPal, Użytkownik powinien:

- **Unikać korzystania z łączy do witryny PayPal.** Kod zawarty w łączy, które pozwala wyświetlić witrynę docelową, nie jest widoczny dla Użytkownika. Użytkownik nie ma zatem pewności co do witryny, która zostaje mu wyświetlona. Korzystanie z takiego łączy jest bezpieczne tylko wówczas, gdy Użytkownik ma zaufanie do nadawcy łączy, a nie zawsze wiadomo, kto jest takim nadawcą. Wiadomości e-mail mogą być bowiem tak sfabrykowane, aby wyglądały na wysłane przez firmę PayPal. Z tego względu należy unikać korzystania z zawartych w wiadomościach e-mail łączy służących do uzyskiwania dostępu do systemu PayPal. Łącza zawarte w witrynach osób, których Użytkownik nie zna lub do których Użytkownik nie ma zaufania, również mogą przekierowywać do fałszywych witryn PayPal. Najprostszy sposób na wyświetlenie prawdziwej witryny PayPal to wpisanie w pasku adresu przeglądarki frazy „paypal.com”, a następnie naciśnięcie klawisza Enter.
- **Sprawdzić wygląd paska adresu.** Po wyświetleniu witryny wyglądającej jak witryna PayPal należy sprawdzić wygląd paska adresu u góry okna przeglądarki. Powinien on wyglądać tak jak w poniższym przykładzie (w zależności od używanej przeglądarki mogą wystąpić niewielkie różnice w wyglądzie):



W tym przykładzie ciąg „https” i ikona zamkniętej kłódki wskazują, że połączenie między przeglądarką a serwerem PayPal jest zaszyfrowane i inne osoby nie mogą go przejąć. Ciągi „paypal.com” i „PayPal, Inc.” potwierdzają, że przeglądarka Użytkownika jest połączona z serwerem PayPal, a kolor zielony wskazuje, że przeglądarka rozpoznaje serwer PayPal na podstawie certyfikatu wydanego przez wiarygodny podmiot zewnętrzny, który zidentyfikował serwer PayPal. Jeśli pasek adresu ma kolor żółty lub czerwony, połączenie nie jest zabezpieczone (kłódka jest otwarta lub brak jest oznaczenia „https”) lub nie nawiązano zostało połączenie z serwerem PayPal (adresem nie jest adres „paypal.com”), wówczas Użytkownik nie powinien się logować do takiej witryny. Oszuści mogą sfalszować nazwę PayPal, ale znacznie trudniej jest im sfalszować nazwę domeny internetowej PayPal (paypal.com), należy zatem zawsze w adresie szukać słów „paypal.com” tuż przed pierwszym ukośnikiem.

Gdy Użytkownik zleca firmie PayPal dokonanie płatności, zazwyczaj korzysta wówczas z witryny handlowca, któremu chce zapłacić. Gdy Użytkownik zleca firmie PayPal dokonanie płatności, firma PayPal zazwyczaj prosi Użytkownika o zalogowanie się (tak, aby firma PayPal wiedziała, że zleceniodawcą płatności jest Użytkownik), strona internetowa handlowca przekierowuje zatem Użytkownika do okienka systemu PayPal w celu zalogowania się, chyba że Użytkownik chce logować się bez podawania hasła w sposób opisany w części

„Jak firma PayPal weryfikuje tożsamość Użytkownika”. Zawsze można też sprawdzić adres wspomnianego okna logowania, aby się upewnić, czy przekierowanie z witryny handlowca nastąpiło do systemu PayPal. Warto pamiętać, że w przypadku wspomnianego przekierowania nazwa handlowca również zostanie wyświetlona — nie ze względu na konieczność dalszego korzystania z witryny handlowca, ale w celu zapewnienia odpowiedniego kontekstu: zakup następuje w witrynie handlowca, w celu dokonania płatności Użytkownik jest przekierowywany na moment do systemu PayPal, a po dokonaniu płatności powraca do witryny handlowca.

Aby Użytkownik miał pewność, że zainstalowana przez niego na telefonie komórkowym aplikacja PayPal jest autentyczna, powinien pobrać ją wcześniej z wiarygodnego źródła, takiego jak sklep Apple App Store lub Google Play.

Niektórzy klienci firmy PayPal umożliwiają Użytkownikowi logowanie się do swoich witryn przy użyciu danych uwierzytelniających PayPal, dzięki czemu Użytkownik nie musi tworzyć konta w takich witrynach. Mimo korzystania przez Użytkownika z danych uwierzytelniających PayPal i obsługi przez PayPal procedury logowania Użytkownik nie jest jednak wówczas logowany w systemie PayPal, ale w witrynie podmiotu zewnętrznego. Jeśli Użytkownik zaloguje się (lub podejmie próbę zalogowania się) w witrynie podmiotu zewnętrznego przy użyciu danych uwierzytelniających PayPal, wówczas firma PayPal poinformuje taki podmiot o fakcie zalogowania się lub niezalogowania się Użytkownika, ale nie ujawni temu podmiotowi innych informacji bez wcześniejszego uzyskania zgody Użytkownika.

Postępowanie w przypadku naruszenia bezpieczeństwa

Jeśli Użytkownik podejrzewa naruszenie bezpieczeństwa, powinien bezzwłocznie podjąć stosowne działania. Nie należy jednak wpadać w panikę. Zwłoka w podjęciu takich działań może pogorszyć sytuację. Pierwszym takim działaniem **nie powinno być** skontaktowanie się z Działem Obsługi Klienta.

Najpierw należy zadać sobie pytanie, które z poniższych stwierdzeń najlepiej opisuje zaistniałą sytuację:

- a. Użytkownik może się zalogować. Inna osoba korzysta lub może korzystać z konta Użytkownika lub dane uwierzytelniające Użytkownika mogą już być ujawnione.
- b. Użytkownik może się zalogować i uważa, że jego dane uwierzytelniające są bezpieczne, ale wygląda na to, że na koncie Użytkownika pojawiły się nieautoryzowane działania.
- c. Użytkownik nie może się zalogować. Inna osoba korzysta lub może korzystać z konta Użytkownika lub po prostu Użytkownik nie pamięta hasła.

Poniżej przedstawiono postępowanie w sytuacjach opisanych powyżej.

Użytkownik może się zalogować, ale...

Jeśli Użytkownik nadal może się zalogować do swojego konta PayPal, ale podejrzewa, że inna osoba może korzystać z tego konta lub na koncie tym pojawiły się nieautoryzowane działania, powinien najpierw zalogować się do tego konta i zmienić do niego hasło, nawet jeśli nie ma podstaw, by przypuszczać, że inna osoba mogła je poznać. Oszuści często korzystają z programów służących do łamania haseł, więc najlepszym sposobem na upewnienie się, że nikt inny nie zna hasła, jest jego zmiana. Jeśli Użytkownik nadal może zalogować się do swojego konta, może zmienić hasło znacznie szybciej, niż zrobi to firma PayPal.

Aby zmienić hasło, należy najpierw się zalogować, a następnie kliknąć opcję Ustawienia konta i w obszarze Hasło wybrać polecenie Zmień. Gdy Użytkownik zmienia hasło, system PayPal zabezpiecza kanał komunikacji między przeglądarką Użytkownika a serwerami PayPal. Procedura zmiany hasła jest zatem zasadniczo bezpieczna i nie stwarza ryzyka poznania nowego hasła przez inną osobę. Nowe hasło powinno być starannie wybrane i różnić się od poprzedniego.

Jeśli Użytkownik wybrał opcję logowania bez podawania hasła (w przypadkach gdy zezwoliła na to firma PayPal), zaleca się powrót do podawania hasła w celu utrudnienia oszustom przejęcia konta. Można również ponownie rozważyć inne sposoby identyfikacji Użytkownika przez firmę PayPal. Jeśli na przykład Użytkownik nadal ma zarejestrowany w profilu konta numer telefonu komórkowego, nowy telefon z tym samym numerem będzie wyświetlany w systemie PayPal jako nowy telefon komórkowy, ponieważ firma PayPal identyfikuje samo urządzenie. Aby zaktualizować urządzenie mobilne, Użytkownik może usunąć powiązanie ze swoim starym urządzeniem, a następnie zainstalować na nowym urządzeniu aplikację PayPal i zacząć z niej korzystać.

Po zmianie hasła i ponownym zalogowaniu się należy wskazać nieautoryzowane działania. Istnieje zasadnicza różnica między sytuacją typu „Nie pamiętam zlecenia tej płatności” a sytuacją typu „Wiem, że nie zleciłem tej płatności, ponieważ nigdy nie słyszałem o firmie Millie’s Handbags i nie kupiłbym sobie damskiej torebki”. Nie należy zgłaszać płatności jako nieautoryzowanych, jeśli nie ma się co do tego pewności. Umyślne i fałszywe zgłoszenie płatności jako nieautoryzowanej może zostać uznane za oszustwo.

Jeśli Użytkownik ma pewność, że doszło do nieautoryzowanej płatności, powinien zgłosić taki przypadek firmie PayPal za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta (stosowne informacje kontaktowe zostały podane poniżej). Nieautoryzowane działania należy jednak zgłaszać dopiero po zmianie hasła i innych identyfikatorów z poziomu profilu konta. Zmiana hasła i aktualizacja informacji o urządzeniu mobilnym pozwalają Użytkownikowi na odzyskanie kontroli nad kontem i są niezbędnym pierwszym etapem analizy skutków utraty takiej kontroli.

Użytkownik nie może się zalogować.

Jeśli Użytkownik nie może się już zalogować do swojego konta PayPal, powinien się skontaktować telefonicznie z Działem Obsługi Klienta i poprosić o zresetowanie hasła (kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej nie jest tu wskazany, ponieważ nie jest wystarczająco bezpieczny). Jeśli Użytkownik podejrzewa, że nieupoważniona osoba może korzystać z jego konta, powinien zażądać natychmiastowego zresetowania hasła. Żądanie zresetowania hasła nie musi być natychmiastowe w przypadku, gdy jest mało prawdopodobne, aby inna osoba miała dostęp do konta Użytkownika.

Kontakt z Działem Obsługi Klienta w celu zresetowania hasła

Jeśli Użytkownik nadal może się zalogować, może wówczas rozwiązać swój podstawowy problem szybciej, niż zrobiłaby to firma PayPal (zob. powyższą część zatytułowaną „**Użytkownik może się zalogować, ale...**”). Jeśli Użytkownik nie może się zalogować lub podjął już możliwe działania, wówczas powinien skontaktować się telefonicznie z Działem Obsługi Klienta (stosowne informacje kontaktowe można znaleźć u dołu tej strony).

Jeśli Użytkownik może się zalogować, powinien to zrobić, a następnie kliknąć łącze „Potrzebujesz pomocy?” znajdujące się u dołu strony internetowej i zanotować otrzymany jednorazowy kod. Jeśli Użytkownik nie może się zalogować, powinien zrelacjonować tę sytuację pracownikowi Działu Obsługi Klienta, który poprosi o podanie wspomnianego jednorazowego kodu.

Jeśli Użytkownik nadal może się zalogować, powinien się wówczas skontaktować z firmą PayPal za pośrednictwem Centrum bezpiecznej komunikacji (a nie telefonicznie). Jeśli jednak Użytkownik potrzebuje pilnie zresetować hasło, czego nie może zrobić samodzielnie, powinien się skontaktować z firmą PayPal telefonicznie w celu podjęcia bezzwłocznych działań. Użytkownik może również skorzystać z Centrum bezpiecznej komunikacji, aby przekazać firmie PayPal informacje o skutkach naruszenia bezpieczeństwa konta (na przykład o dokonaniu nieautoryzowanych płatności) lub aby uzyskać pomoc w innych sprawach.

Jeśli firma PayPal musi powiadomić Użytkownika o problemie związanym z bezpieczeństwem lub oszustwem, zazwyczaj dokonuje tego za pośrednictwem Centrum bezpiecznej komunikacji. Jeśli wymagane jest podjęcie natychmiastowego działania, firma PayPal może także poprosić o to Użytkownika w inny sposób, na przykład za pośrednictwem wiadomości e-mail.

Ileokroć Użytkownik żąda zresetowania hasła, firma PayPal musi potwierdzić jego tożsamość. W tym celu Użytkownik jest proszony o udzielenie odpowiedzi na określone pytania, na które najprawdopodobniej tylko on zna odpowiedź. Jeśli Użytkownik zmieni hasło online za pośrednictwem stron Pomocy w systemie PayPal, zostaną mu zadane pytania, które sam wybrał i na które udzielił odpowiedzi podczas zakładania konta. Pytania te można wyświetlić na stronie profilowej konta i w razie potrzeby wybrać inne.

Należy pamiętać, że oszust, który nielegalnie uzyskuje dostęp do konta Użytkownika, może również zmienić pytania i odpowiedzi używane do identyfikacji Użytkownika. Jeśli do takiej zmiany doszło, odzyskanie kontroli nad kontem może nie być łatwe.

Więcej informacji dotyczących bezpieczeństwa

Więcej informacji na temat bezpieczeństwa i przyjętych przez firmę PayPal zasad w tym zakresie można znaleźć w [Centrum bezpieczeństwa PayPal](#).

Glosariusz

3D Secure — procedura stosowana przez stowarzyszenia wystawców kart (takie jak Visa i Mastercard) w celu umożliwienia wystawcy karty potwierdzenia tożsamości osoby korzystającej z karty wystawionej przez tego wystawcę. W celu potwierdzenia tożsamości w ramach tej procedury posiadacz karty musi podać hasło rozpoznawane przez wystawcę karty (a nie przez system PayPal). 3D Secure to termin ogólny — nazwy handlowe tej procedury to Verified by Visa i Mastercard SecureCode.

Dane uwierzytelniające — dane podawane podczas logowania, w tym adres e-mail i hasło lub numer telefonu i kod PIN (w przypadku logowania się za pośrednictwem telefonu komórkowego). Adres e-mail i numer telefonu mogą być ujawniane w innym kontekście (niezwiązanym z logowaniem), ale hasła i kodu PIN nie wolno ujawniać, aby chronić konto przed nieupoważnionym dostępem.

Centrum bezpiecznej komunikacji — podobne do poczty elektronicznej narzędzie służące do komunikacji między firmą PayPal i Użytkownikiem, które zapewnia większą niż taka poczta poufność i bezpieczeństwo. Aby korzystać z Centrum bezpiecznej komunikacji, należy się zalogować do konta PayPal.

Firma PayPal — firma PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., która świadczy Usługę zdefiniowaną w powyższej części zatytułowanej „[Podmiot świadczący Usługę](#)”.

Użytkownik — uprawniony posiadacz konta PayPal założonego pod prawdziwym imieniem i nazwiskiem lub nazwą Użytkownika.

Aby uzyskać więcej informacji na ten temat, należy:

- skorzystać ze strony [Pomocy](#),
- zadzwonić do [Działu Obsługi Klienta](#).

Informacje końcowe:

- **Przygotowane przez firmę PayPal wytyczne dotyczące bezpiecznego korzystania z Usługi PayPal są uznawane przez firmę PayPal za najlepsze praktyki w tym zakresie. Nie są to jednak wytyczne wyczerpujące i nie stanowią one jakiegokolwiek porady. Dostępne technologie, ryzyko i szczególne okoliczności dotyczące Użytkownika nieustannie się zmieniają. Powyższe wytyczne nie są zatem objęte żadnymi oświadczeniami, zapewnieniami ani gwarancjami (w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa właściwego i z zastrzeżeniem postanowień Umowy z Użytkownikiem usługi PayPal). Użytkownik musi zawsze samodzielnie badać zaistniałe okoliczności i szukać indywidualnych porad fachowych, aby mieć pewność, że jego działania są właściwe w konkretnej sytuacji.**
- **Powyższe informacje nie służą promowaniu ani zalecaniu korzystania z jakichkolwiek produktów lub usług podmiotów zewnętrznych.**
- **Firma PayPal nie ponosi odpowiedzialności za zawartość witryn internetowych, do których podaje łącza.**