

PAYPAL fizetési és szolgáltatási információk

TARTALOM

[A PayPal-szolgáltatások alapjai](#)

[Mi a PayPal-szolgáltatás?](#)

[Ki biztosítja a Szolgáltatást?](#)

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

[Egyetlen vagy „egyszeri” kifizetések](#)

[PayPal-számla nyitása](#)

[Utalás számlára](#)

[Kifizetés küldése](#)

[Kifizetések fogadása](#)

[Pénznemek](#)

[Kifizetés visszatérítésének vagy visszairásának kockázata](#)

[Értékesítői védelem](#)

[Vásárlói védelem](#)

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

[Díjtételek](#)

[Számla lezárása vagy használatának korlátozása](#)

[Tiltott vagy korlátozott tevékenységek](#)

[Kommunikáció Önnel](#)

[A szolgáltatással kapcsolatos problémák és más felhasználókkal folytatott viták megoldása](#)

[A szolgáltatással kapcsolatos panaszok](#)

[Melyik jogszabály alkalmazandó?](#)

[Szolgáltatásaink biztonságos használata](#)

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

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

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

[Teendők biztonsági probléma esetén](#)

[További biztonsági tudnivalók](#)

[Szószedet](#)

A PayPal-szolgáltatások alapjai

Mi a PayPal-szolgáltatás?

A PayPal lehetővé teszi egyének és vállalkozások számára elektronikus pénz online küldését, illetve fogadását. Ezenfelül egyéb pénzügyi és kapcsolódó szolgáltatásokat is nyújt ügyfelei számára. Ezeket a szolgáltatásokat mostantól összefoglalva „Szolgáltatás” néven említjük.

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 biztosítja a szolgáltatást?

A Szolgáltatást az Európai Gazdasági Térségben regisztrált felhasználóink számára a PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) („**PayPal**”) vállalat biztosítja. A PayPal elérésével kapcsolatos további információért tekintse meg az Ügyfélszolgálat [ezen](#) oldalát, vagy szükséghelyzetben tekintse meg az alábbi, „[Teendők](#)” című részt.

A PayPal a luxemburgi jogszabályok értelmében megfelelő engedéllyel rendelkező bankként (vagy jogi szóhasználattal „hitelintézetként”) van bejegyezve. A vállalat felügyeleti szerve a luxemburgi pénzügyi hatóság, a Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). A CSSF által felügyelt szervezetek jegyzékét a <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home> weboldalon tekintheti meg. A PayPal a B00000351-es számon szerepel a jegyzékben, 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 telefon) vagy táblagép (például Apple iPad vagy Android vagy Windows táblagép)
- Az eszköznek internetkapcsolattal kell rendelkeznie. A PayPal-szolgáltatás offline módban nem használható.

Ezek a technológiai követelmények. Minél jobb eszközzel és internetkapcsolattal rendelkezik, annál jobban fog működni a Szolgáltatás. Ha az eszközt vírusámadás 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 kárt okoznak.

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 bankszámlával és/vagy hitel- vagy bankkártyával is rendelkezik. 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, néhány körültekintően kiválasztott harmadik féllel kell megosztania. A Szolgáltatás úgy van

kialakítva, hogy bankszámláival és kártyáival együttműködve egyszerűbbé és biztonságosabbá tegye a velük való fizetést az interneten.

Bizonyos esetekben Ön a szolgáltatást bizonyos harmadik fél szolgáltatókon keresztül használhatja, amelyeknek Ön engedélyt ad arra, hogy az Ön nevében tevékenységeket folytassanak (például bizonyos fizetések kezdeményezése vagy az Ön PayPal-számlájával kapcsolatos információk hozzáférése céljából).

Egyetlen vagy „egyszeri” kifizetések

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

Ezeket az információkat tesszük elérhetővé Önnek:

- Weboldalak esetén az információkat a kifizetés végrehajtása előtt jelenítjük meg;
- E-mailt is küldhetünk a tranzakciókról; és
- A jelen „Főbb fizetési és szolgáltatási tudnivalók” dokumentumban is megtalálja azokat.

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

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

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

A kifizetést azonnal végrehajtjuk, amint azt a PayPal rendelkezésére álló fizetési rendszerek lehetővé teszik. Ha az a személy, akinek Ön a kifizetést küldi, jelzi nekünk, hogy a kifizetést egy későbbi időpontban szeretné megkapni, a fizetést 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. Ha további információra van szüksége a PayPal-számla nélküli kifizetésekről, olvassa el a **<PayPal-számla nélküli fizetések feltételeit>**. Ha további információra van szüksége a kifizetések PayPal-számlával nem rendelkező személyektől való fogadásáról, olvassa el a felhasználói megállapodás [„Kifizetések fogadása”](#) című részében foglaltakat.

PayPal-számla nyitása

Egyének és vállalkozások egyaránt nyithatnak PayPal-számlát. A számlanyitáshoz:

- Önnek legalább 18 éves magánszemélynek, illetve vállalkozásnak kell lennie, aki/ami jogosult jogilag kötelező érvényű szerződés aláírására; és
- Elvégezte a regisztrációs folyamatunkat.

A regisztrációs folyamat részeként Ön köteles:

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

A regisztrációs folyamat során vagy azt követően beállíthat egy fizetési módot PayPal-számlájához. Ez lehet egy bankszámla, bankkártya vagy hitelkártya, amelyről ezt követően forrásokat tudunk lehívni a PayPal-számlájáról indított kifizetések finanszírozására.

Számla finanszírozása

A PayPal-számláján szereplő 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 fizetési módok valamelyikéről, és így lehetővé tenni a kifizetés teljesítését.

A számla finanszírozásához:

- Elektronikus pénzt kell szereznie, amelyhez azzal egyenértékű pénzüsszeget kell utalnia nekünk finanszírozási eszközei valamelyikéről. Ezt a számla kezelőfelületén található Pénz hozzáadása elem használatával manuálisan is elvégezheti, de szükség esetén a PayPal automatikusan is megteszi ezt a megbízásban szereplő kifizetés teljesítése érdekében; vagy
- El kell fogadnia egy másik PayPal-felhasználó által küldött PayPal-kifizetést.

A PayPal-számláján szereplő egyenleg a számlájáról indított kifizetésekhez rendelkezésre álló elektronikus pénz összegét jelenti. Az elektronikus pénz a készpénzzel egyenértékű fizetőeszköz, így az európai törvények értelmében kamatszerzésre nem használható (2009/110/EK irányelv 12. cikk).

Kifizetések küldése

Ha a Szolgáltatás használatával harmadik fél számára kíván kifizetést küldeni a PayPal-számlájáról, több módszer közül is választhat: használhatja a kereskedő (vagy egyéb értékesítési pont) weboldalán található gombot, illetve ha a fogadó fél nem rendelkezik weboldallal, vagy nincs erre szolgáló gomb a weboldalán, a számlája kezelőfelületén található Pénzküldés funkciót is használhatja a szándékolt fogadó fél e-mail-címének megadásával. Bármelyik megoldást is használja, a kifizetés elindításakor megbízást ad számunkra, hogy a PayPal-számláján található elektronikus pénzt áthelyezzük a fogadó fél PayPal-számlájára (lásd az alábbi, „[Honnan tudjuk, hogy valóban Ön az?](#)” című részt). Ha a fogadó fél elfogadja a kifizetést (ami normál esetben automatikusan történik), teljesítjük az átutalást.

Bizonyos esetekben Önnek lehetősége van arra, hogy egy fogadó félnek engedélyezze, hogy a PayPalt az Ön nevében egy későbbi időpontban Öntől az adott fogadó fél felé irányuló kifizetés feldolgozására utasítsa (az ilyen típusú kifizetések Automatikus **Előre elfogadott kifizetések** vagy **Számlázási megállapodási kifizetések** néven ismertek). A PayPal a kifizetés összegét függőben lévő tételként a tartalékszámán tárolhatja, amíg a kereskedő beszedi a kifizetést.

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

Minden új számlára vonatkozik egy kezdeti korlátozás, amely meghatározza, hogy a felhasználó mekkora összeget küldhet a számlájáról. A „küldési korlát” felemelése érdekében a felhasználónak igazolnia kell a számláján megadott adatok helyességét. A korlátok mértékét minden esetben vállalatunk határozza meg saját mérlegelési jogkörében, de annak felső értékét a pénzmosás elleni törvények szabályozzák. Önnek azonban nincs lehetősége a küldési korlát módosítására. Az igazolási folyamathoz szükséges információk a lakóhelytől és az Ön által használt számla típusától (személyes vagy vállalati) függően változnak. A rendszer használata során felkérjük a számlaadatok igazolására, továbbá ennek menetét is bemutatjuk.

Kifizetések fogadása

A PayPal-számla megnyitását követően a Szolgáltatás használatával lehetősége van kifizetések fogadására a más felhasználók által küldött kifizetések elfogadásával. 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 elutasíthatja a másik felhasználó által küldött kifizetések fogadását.

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

Blokkoljuk a súlyos biztonsági problémákat mutató vagy csalásnak látszó kifizetéseket (felhasználói megállapodás). Bizonyos esetekben a blokkolás helyett csupán késleltetjük a kifizetést, amíg lefolytatjuk a további vizsgálatokat. Ha egy kifizetés fogadását követően

csalást fedezünk fel, általában visszatérítjük a kifizetést a csalás áldozatául esett személynek, a visszatérítésről pedig számláján értesítjük Önt. Bizonyos esetekben a törvények értelmében nem adhatunk további információkat a blokkolás vagy a késlekedés, illetve a visszatérítés okáról, mivel ezzel felhívnanánk a csaló vagy más bűncselekményt elkövető személy figyelmét arra, hogy felfedezték tevékenységét. Annak ellenére, hogy előfordulhat, hogy a korlátozások miatt nem adhatunk ki minden információt, örömmel fogadjuk a Biztonságos üzenetküldési központon keresztül a blokkolással, a késlekedéssel vagy a visszatérítéssel kapcsolatban feltett kérdéseket. A Biztonságos üzenetküldési központtal kapcsolatos további információkat az alábbi, „Az Önnel folytatott kommunikáció” című fejezetben talál.

Pénznemek

A következő pénznemekben küldhet és fogadhat pénzt: 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 réal, fülöp-szigeteki peso, thai bát és új tajvani 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 a pénzfelvételre használt 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 pénznemek (lásd fentebb) bármelyikében fogadhat pénzt. Ha a fogadott pénznem nem egyezik a PayPal-számla regisztrált országának pénznemével, a Szolgáltatás egészen addig nem váltja át a valutát 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 értesíti Önt az alkalmazott átváltási árfolyamról, illetve az átváltás költségeiről. A Szolgáltatás a tájékoztatást 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 megállapodáshoz kapcsolódó kifizetésekre (felhasználói megállapodás).

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

Kifizetés visszatérítésének vagy visszairásának kockázata

Ha a fogadó fél nem jogosult az Értékesítői védelem programban való részvételre (lásd lentebb), és olyan kifizetést kap, amelyre később visszatérítést vagy visszavonást érvényesítenek, a fogadó fél (tehát a legtöbb esetben nem a PayPal) kötelezettsége lesz az adott kifizetés összegének visszatérítése/visszavonása, valamint a visszatérítés feldolgozásának költségeinek megtérítése.

A visszatérhelés egy, a kártyáról indított kifizetés fogadója, a kártyát kibocsátó bank és a kibocsátó bank ügyfele, azaz a kifizetés küldője közötti vitát jelent. A visszatérheléssel kapcsolatban nem a PayPal hoz döntést, továbbá vállalatunk és a kedvezményezett minden esetben köteles végleges és jogilag kötelező érvényű döntésként elfogadni a kibocsátó bank visszatérheléssel kapcsolatos döntését.

Értékesítői védelem

Bizonyos esetekben a PayPal fedezi a visszatérhelés vagy a visszafordítás okozta veszteségeket, ahelyett, hogy a kifizetés fogadójának kellene azt 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 Értékesítő-védelem abban az esetben érhető el és igényelhető, ha a kifizetés „Értékesítői védelemre jogosultként” van megjelölve a felhasználó Tranzakció Részletei oldalán. Az Értékesítői védelemre való jogosultsági feltételeket a következő tényezők határozzák meg:

- A vásárolt árucikkek vagy szolgáltatások típusa;
- Az ország, ahol a vevő, illetve az eladó lakik;
- Az eladó számlájának típusa;
- A cím, ahova az eladó a termékeket küldi;
- Az alkalmazott szállítási mód bizonyítéka;
- A termékek küldésének időpontja a kifizetés fogadását követően;
- A számlák száma, ahonnan kifizetést indítottak;
- Az eladó együttműködése.

A felhasználói megállapodás további részletekkel szolgál a konkrétan az eladó lakhelye szerinti országra vonatkozó 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 jelentős mértékben nem felelnek meg az eladó által leírtaknak.

A Vásárlói védelem igényléséhez reklamációt kell benyújtania, amelyre bizonyos határidők vonatkoznak. A reklamáció módjának részleteit a felhasználói megállapodás tartalmazza.

Pénz átutalása (elektronikus pénz beváltása)

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

Normál körülmények között az átutalást 1 munkanapon belül teljesítjük, amennyiben sikerül elvégeznünk a pénzmosás és a csalás megelőzéséhez észszerűen szükséges ellenőrzéseket, illetve miután meggyőződünk az Ön személyazonosságáról és arról, hogy valóban hozzáfér a pénzlehíváshoz használt bankszámlához.

Új PayPal-számla esetén a pénzmosás megelőzéséről szóló törvények előírják a PayPalnak a lehívható összeg nagyságának korlátozását. Ezt a korlátot 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 számító kifizetések fogadása (az árfolyamok változóak, pl. a küldő és a fogadó fél helyétől függően);
- Pénznemváltás (lásd a fenti „Pénznemek” című részt);
- Ön által fogadott kifizetés küldőjéhez történő visszaterhelés feldolgozása;
- Pénzfelvétel teljesítése (bizonyos országokban);
- Bizonyos opcionális szolgáltatások, például a Csoportos kifizetés vagy a PayPal Credit használata.

A díjak részleteit a felhasználói megállapodás és a díjak oldalain tekintheti meg.

Számla lezárása vagy használatának korlátozása

Vállalatunk, illetve a számlatulajdonos bármikor jogosult a számla lezárására. Amikor a PayPal lezár egy számlát, rendszerint a lezárás előtt két hónappal értesítjük a számla tulajdonosát, de ritkán előforduló esetekben (például ha a számlatulajdonos megszegi a vállalatunkkal kötött szerződést), a számlatulajdonos azonnali értesítésével is lezárhatunk számlákat. További (többek között a számla lezárásának menetével, illetve annak hatásaival kapcsolatos) információkért tekintse meg a felhasználói megállapodás Számla lezárása című szakaszát.

Bizonyos esetekben az is előfordulhat, hogy megakadályozzuk, hogy a számlájáról kifizetéseket tudjon indítani/fogadni és/vagy pénzt tudjon lehívni. Ez például abban az esetben következhet be, ha a megadott adatok helytelennek tűnnek, nem teljesíti a legfontosabb kötelezettségeit, vagy úgy tűnik, hogy pénzügyi nehézségei vannak (lásd

továbbá a felhasználói megállapodás Korlátozott tevékenységek és visszatartások című szakaszát). A PayPal nem teszi lehetővé felhasználói számára a számla korlátozását vagy letiltását, így a felhasználók csak a számla lezárására jogosultak.

Amennyiben korlátozzuk számláját (de azt nem zárjuk le teljesen), a bejelentkezést követően a Biztonságos Üzenetküldési Központ továbbra is elérhető marad, illetve telefonon is felveheti a kapcsolatot az Ügyfélszolgálattal. Bármikor tájékozódhat a korlátozásról, ügyfélszolgálatunk szívesen elmagyarázza Önnek a korlátozás okait (ha ezt a törvények lehetővé teszik) és a korlátozás megszüntetésének módját.

A PayPal adott kifizetések blokkolására is jogosult (a számla lezárása vagy korlátozása nélkül); további információkért 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 Felhasználási Feltételeit.

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, mint például a telefonon és a weboldalon keresztüli kommunikáción túl):

- **E-mailben**, amennyiben az adott információ biztonsági szempontból nem minősül érzékeny információnak. E-mailben értesítjük például az elküldött kifizetésekről, illetve a számlabeállítások módosításáról. Ezek az e-mailek 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 részt. 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 szerződések 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-mail-értesítésre, vagy szeretne meggyőződni róla, hogy az adott e-mail valóban tőlünk származik, használja a Biztonságos üzenetküldési központot.

- **Az eszközön küldött értesítések útján**, ha az eszközön (pl. **okostelefon vagy táblagép**) megadott beállítások engedélyezik számunkra, hogy ilyen értesítéseket küldjünk Önnek. Ezek az értesítések ugyanazt a célt szolgálják, mint a fentiekben ismertetett e-mail-értesítések, ezenfelül pedig a számla jogosulatlan használatának felfedezését szolgálják. Ha jogosulatlan használatra gyanakszik, tekintse meg az alábbi, „[Teendők biztonsági probléma esetén](#)” című részt.
- **A Biztonságos üzenetküldési központ használatával**, melyet számlájáról érhet el, a bejelentkezést követően. Mivel be kell jelentkeznie, biztosabbak lehetünk benne, 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 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 Ügyfélszolgálatunkkal, akkor természetesen a kommunikáció telefonon keresztül fog zajlani.

Azon a nyelven fogunk kommunikálni Önnel, amelyen akkor kommunikáltunk Önnel, amikor regisztrált a PayPal használatára. A legtöbb esetben ez az Ön országának nyelve, egyéb esetben azonban az angol nyelvet használjuk. A szolgáltatás regisztrálásakor tartózkodási országát is meg kell adnia.

A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PROBLÉMÁK ÉS MÁS FELHASZNÁLÓKKAL FOLYTATOTT VITÁK MEGOLDÁSA

Vállalatunk próbál a szolgáltatással kapcsolatban felmerülő minden problémát (például ha valamilyen hiba történt a kifizetésével kapcsolatban) megoldani a számlára való bejelentkezést követően 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 megoldása című szakaszát. Olvassa el a PayPal vásárlói védelem és a PayPal értékesítői védelem című részt a felhasználói megállapodásban a más felhasználókkal folytatott viták a PayPalon keresztüli megoldásával kapcsolatos további információkért.

Ha a szolgáltatáshoz kapcsolódó probléma biztonsági vagy csalás jellegű (például a számla jogosulatlan használatára gyanakszik), tekintse meg az alábbi, „[Teendők biztonsági probléma esetén](#)” című részt. Ha nekünk kell értesítenünk Önt biztonsági vagy csalás jellegű problémáról, ezt rendszerint a Biztonságos üzenetküldési központ használatával tesszük. Ha sürgősen kell intézkednie, más csatorna, például e-mail használatával is kérhetjük az intézkedésre.

A bejelentésekre, a szolgáltatással kapcsolatos problémák és a más felhasználókkal kialakult vitás esetek megoldásának segítésére határidők vonatkoznak, ezért nagyon fontos szem előtt tartani, hogy mikor van szükség további intézkedésekre.

PANASZOK A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATBAN

A szolgáltatással kapcsolatban panaszt ügyfélszolgálatunkon bármikor bejelenthet online, illetve az ügyfélszolgálat felhívásával (a részleteket az alábbiakban olvashatja).

A bejelentésekre és a vitarendezés elősegítésére különböző határidők vannak érvényben, ezért nagyon fontos szem előtt tartania az információkat, amelyeket a panaszkezelési eljárás során adunk arról, hogy mikor esedékesek a további intézkedések, hogy szándéka szerint megoldottnak tekinthesse vagy felminősíthesse panaszát.

Ha a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen panasz a panaszfelminősítési folyamat teljesítését követően sem zárul az Ön számára kielégítő eredménnyel, a Financial Ombudsman Service (ha Ön egyesült királyságbeli felhasználó) vagy a [European Consumer Centre \(ECC-Net\)](#) számára nyújthat be panaszt, 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 CFFS-t is megkeresheti a következő címen: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Luxemburg.

További információért olvassa el a felhasználói megállapodásban szereplő, Problémák megoldása című szakasz panaszokkal kapcsolatos részét.

Melyik jogszabály alkalmazandó?

Az Önnel folytatott jogi kapcsolatot rendszerint Anglia és Wales törvényei szabályozzák, de olvassa el az Ön tartózkodási országára vonatkozó felhasználói megállapodás irányadó jogról szóló szakaszát, hogy megtudja, más országok jogszabályai is alkalmazandók-e bizonyos körülmények között.

Szolgáltatásunk biztonságos használata

A fogyasztó szempontjából a PayPal alapterméke a Szolgáltatás, amelyet gyakran egy pénztárcával hasonlítanak, hiszen a készpénz, a kártyák és egyéb fizetőeszközök biztonságos tárolására szolgál. A biztonság az egyik fő szempont, hogy miért érdemes pénztárcát használni: a PayPal szolgáltatás használatakor nem kell megosztania a készpénz eléréséhez szükséges adatokat az online eladókkal, így a fogadó felek nem értesülnek a fizetés módjáról (kártyaadatok, bankszámla adatai).

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

- a. A Hitelesítő adatait (például a jelszavát és a PIN-kódját), valamint finanszírozási forrása adatait tartsa biztonságos helyen.
- b. Ne engedje meg senkinek, hogy elérje vagy használja Hitelesítő adatait és a finanszírozási forrása adatait.
- c. A Hitelesítő adatait és a finanszírozási forrása 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 Hitelesítő adatát) mások számára is érthető formában;
- e. Ne válasszon olyan jelszót vagy PIN-kódot (vagy más Hitelesítő adatot), amely könnyen kitalálható (például betűk vagy számok sorozata);
- f. Ügyeljen arra, hogy mások ne lássák a jelszavát vagy a PIN-kódját (vagy egyéb Hitelesítő adatát), amikor használja;
- g. A Szolgáltatáshoz való hozzáféréshez és/vagy amikor mások is hozzáférhetnek az eszközhöz, jelentkezzen ki a kifizetéssel kapcsolatos összes alkalmazásból (pl. ahol másokkal közösen használja az eszközt, vagy nem biztonságos nyilvános internetkapcsolaton, 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 PIN-kódját (vagy egyéb hitelesítő adatát);
- 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 adatbázisunkban nem regisztrált címről, telefonszámról vagy e-mail-címről keres meg minket a PayPal-Számlájával kapcsolatos kérdéssel; 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 hozzáféréséhez használt eszközön. Ha elveszíti eszközét, haladéktalanul tájékoztasson minket, és törölje az eszközt a PayPal-számla beállításáiban.

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, elvesztés magasabb esélye) minden esetben megkérjük, hogy segítsen pénze védelmében, és igazolja, hogy valóban Ön, nem pedig egy jogosulatlan felhasználó használja-e a számláját. A biztonsági jogszabályokat is be kell tartanunk. 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-e az, aki utasítást küldött nekünk a kifizetésre. A fizetési szolgáltatások szektorában ezt a folyamatot úgy nevezek, hogy „hitelesítés”. 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 kifizetéseknél, de az Ön pénzével vagy az Ön PayPal-számlájának beállításával kapcsolatos más műveleteknél is ellenőriznünk kell, hogy valóban Ön végzi el az adott műveletet.

A hitelesítő adataival való bejelentkezés (köztük a jelszó vagy PIN-kód) alapvetően garantálja számunkra, hogy valóban Ön az a személy, aki bejelentkezik. Ez az alapszintű módszer azonban csak akkor biztonságos, ha Ön titokban tartja a bejelentkezési adatokat (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 még akkor se ossza meg, 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 át a saját bejelentkezési adatait senkinek, hogy megőrizhesse a számlája feletti irányítást. Ha úgy véli, hogy a bejelentkezéshez használt hitelesítő adatait mások is ismerhetik, tekintse meg az alábbi, „[Teendők](#)” című részt.

A PayPal képviselői sosem fogják Önt jelszava vagy PIN-kódja megadására kérni; ezeket rendszerünk titkosított formában tárolja, és a PayPal dolgozói számára nem hozzáférhető. Se a PayPal dolgozóinak, se másnak ne adja meg jelszavát vagy PIN-kódját. Ha elfelejti jelszavát, a PayPal ideiglenes jelszót biztosít, amelyet csak Ön és a PayPal ismer, ezt azonban az első használat során módosítani kell. PIN-kódját a számla Profil menüjéből bármikor módosíthatja. Ehhez be kell jelentkeznie.

A felhasználónév és jelszó vagy PIN-kód használatával végzett 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 tevékenységekre – például a pénz küldésére vagy a számla beállításainak módosítására – vonatkozóan kétféle módon kell azonosítanunk Önt. Például ha eredetileg jelszóval jelentkezett be, ellenőrizhetjük az eszközét is, és ezt általában a háttérben, az Ön beavatkozása nélkül el tudjuk végezni. Ha szeretné megszüntetni egy olyan eszköz társítását, amellyel már nem rendelkezik, jelentkezzen be, és a „Profil és beállítások” menüben válassza a „Telefon“, majd a „Társítás 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 irányában. A PayPal a kártyatársaságokkal és -kibocsátókkal együttműködik az ilyen további biztonsági ellenőrzések lehetőség szerinti megkönnyítése céljából.

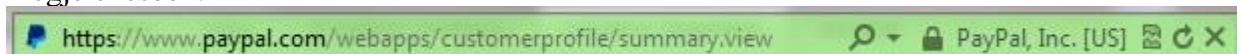
Ha Ön megerősíti a személyazonosságát, amikor kifizetés indítását kezdeményezi, könnyebben tudjuk biztosítani, hogy valóban Ön az, aki engedélyezi a kifizetést. Ezenkívül akkor is megerősítjük a személyazonosságát, amikor előre elfogadott kifizetéseket állít be jövőbeli kifizetésekhez, amelyekkel automatikusan elvégezheti a kifizetéseket egy vagy több adott fogadó fél (általában egy kereskedő) felé. A kereskedő ezután az előre elfogadott kifizetéssel engedélyt kap arra, hogy begyűjtse a kifizetéseket az Ön PayPal-számlájáról az Ön és a kereskedő között elfogadott megállapodás szerint. Az előre elfogadott kifizetést Ön által adott utasításként használhatjuk fel a kereskedőtől érkező, a kifizetések begyűjtésére irányuló kérelem elfogadásához. Az Ön személyazonosságát nem ellenőrizzük, és egyáltalán nem vonjuk be Önt, amikor egy kereskedő egy Ön által előre elfogadott 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 előre elfogadott kifizetést. Az előre elfogadott kifizetéseket a számlája profiljában törölheti. További információért olvassa el a felhasználói megállapodásban az Automatikus terhelések beállítása számlájáról című szakaszt.

Honnan tudja, hogy mi vagyunk azok?

A PayPal mindent megtesz annak érdekében, hogy mások ne hamisíthassák weboldalunkat, mobiltelefonos alkalmazásainkat, illetve a Szolgáltatás elérésére használható más módszereket. Az imitáció megakadályozására vonatkozó munkánk azonban sosem nyújt 100%-os garanciát: amíg fel nem fedjük 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 így megadja bejelentkezési adatait egy csalónak. Ha ez történt Önnel, olvassa el az alábbi, „[Teendők biztonsági probléma esetén](#)” című részt.

A PayPal valódi weboldalára való bejelentkezés érdekében:

- **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 azt. Ugyanakkor a másik fél személyazonosságában sosem lehet biztos. A csalók képesek úgy alakítani 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 akikben nem bíz. A PayPal valódi webhelyét a legegyszerűbb módon úgy keresheti fel, ha megnyit egy böngészőt, beírja a címsorba a „paypal.com” címet, majd megnyomja 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” karaktorsor 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 kiszolgálóhoz, 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 nincs „https” előtag), illetve ha nem a mi kiszolgálónkhoz csatlakozik (a cím nem paypal.com), ne jelentkezzen be. A csalók könnyen használhatják 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 annak a kereskedőnek a weboldaláról küld számunkra fizetési megbízást, aki részére fizetni szeretne. Amikor Ön fizetésre utasít minket, általában felszólítjuk a bejelentkezésre (hogy tudjuk, hogy valóban Ön az, aki utasít minket), 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 weboldala, de a fizetést követően a rendszer visszairányítja a kereskedő webhelyére. Ha szeretne garantáltan hiteles, a PayPaltól származó 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 a webhelyükön; így nem szükséges fiókot létrehoznia a másik webhelyen annak használatához. Ilyenkor Ön a PayPalnál regisztrált bejelentkezési adatait használja, és a PayPal kezeli a bejelentkezési folyamatot, Ön azonban nem a PayPal oldalára, 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 ad át a harmadik félnek, amíg arra engedélyt nem kap Öntől.

Teendők biztonsági probléma esetén

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

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

- a. Be tudok jelentkezni. Biztos vagyok benne, hogy valaki más használja a számlámat, vagy erre gyanakszom, illetve úgy vélem, hogy valaki rájött bejelentkezési adataimra.
- b. Be tudok jelentkezni, és úgy gondolom, hogy bejelentkezési adataim is biztonságban vannak, de úgy látom, hogy jogosulatlan tevékenységek zajlanak a számlámon.

- c. Nem tudok bejelentkezni. Biztos vagyok benne, hogy valaki más használja a számlámat, vagy erre gyanakszom, illetve egyszerűen elfelejtettem a jelszavamat.

Az alábbi alfejezetek alatt részletesen is leírjuk a teendőket.

„Be tudok jelentkezni, de...”

Ha be tud jelentkezni PayPal-számlájába, de úgy véli, hogy valaki más is használja a számláját, vagy jogosulatlan tevékenységet észlel, első lépésként jelentkezzen be, és módosítsa jelszavát, még akkor is, ha nincs oka feltételezni, hogy valaki más felfedte jelszavát. A csalók gyakran jelszókitaláló programokat használnak, így a módosítással garantálhatja, hogy senki ne tudja megszerezni jelszavát. Ha be tud jelentkezni, akkor Ön jóval gyorsabban tudja megváltoztatni a jelszót, mint mi.

A jelszó módosításához először be kell jelentkeznie. Ezt követően kattintson a „Profil és beállítások” lehetőségre, majd a „Jelszó” résznél 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 az előző jelszóval való hasonlóságot.

Ha jelszó nélküli használatot választott (ahol ezt engedélyezzük), akkor érdemes lehet visszaállítani 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 Önhöz tartozóként megadott mobiltelefon. A korábbi telefonszámmal azonos számú, de új mobiltelefon számunkra új mobiltelefonként jelenik meg, mert magát a készüléket azonosítjuk. A mobileszközt úgy tudja frissíteni, hogy megszünteti a régi eszköz hozzákapcsolását, majd az új eszközön telepíti és használja a PayPal alkalmazást.

Miután megváltoztatta a jelszavát és újból bejelentkezett, kérjük erősítse meg, hogy mely tevékenységek tűnnek jogosulatlannak. 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 retikült”. Ha nem biztos benne, hogy az adott kifizetést nem engedélyezte, akkor ne jelentse jogosulatlanként. Ha szándékosan és hamisan jogosulatlannak jelent egy kifizetést, az akár csalásnak is minősülhet.

Ha biztos benne, hogy jogosulatlan tevékenység történt, jelentse azt a PayPalnak az Ügyfélszolgálaton keresztül (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 ellenőrzést számlája fölött, és ezután is ráér végiggondolni a számla feltörése által okozott károkat.

„Nem tudok bejelentkezni”

Ha nem tud bejelentkezni PayPal-számlájába, kérjen új jelszót az Ügyfélszolgálaton telefonon keresztül (az e-mail általában nem használható új jelszó megadására, mivel nem elég biztonságos). Ha úgy véli, hogy jogosulatlan személy használja a számláját, kérje minél

hamarabb a visszaállítást. A kérés nem olyan sürgős, ha kevésbé valószínű, hogy más is hozzáfér számlájához.

Kapcsolatfelvétel az Ügyfélszolgálattal a jelszó visszaállítása 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 fel 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 ennek okát az ügyfélszolgálati munkatársnak, amikor a hozzáférési kódot kéri.

Ha be tud jelentkezni, a Biztonságos Üzenetküldési Központ használatával is kapcsolatba léphet velünk telefon helyett. Ha azonban sürgősen új jelszóra van szüksége, és ezt személyesen 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, ezt rendszerint a Biztonságos üzenetküldési központ használatával tesszük. Ha sürgősen kell intézkednie, más csatorna, például e-mail használatával is kérhetjük az intézkedésre.

Ha új jelszó megadását kéri, kötelesek vagyunk ellenőrizni, hogy valóban Ön-e az, aki módosítani kívánja számlája jelszavát. Ehhez felteszünk néhány kérdést, amelyekre valószínűleg csak Ön tudja a választ. Ha az interneten keresztül, a Sűgő oldalain módosítja jelszavát, azokat a kérdéseket tesszük fel, amelyeket Ön választott ki és válaszolt meg számlája létrehozásakor. Ezeket a kérdéseket a számla profiljában 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 ellenőrzést a számlája felett.

További biztonsági tudnivalók

A [PayPal Biztonsági Központja](#) a biztonságot és a kapcsolódó szabályzatokat érintő további információkat tartalmaz.

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 információk, 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 számla illetéktelen hozzáféréseinek elkerülése érdekében a jelszónak és a PIN-kódnak minden esetben titokban kell maradnia.

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-számlájába.

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

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

További információért:

- Tekintse meg a [Súgót](#)
- Hívja fel [Ügyfélszolgálatunkat](#)

További fontos információk:

- A „Szolgáltatásunk biztonságos használatára” vonatkozó irányelveink az 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 szavatosság, ígéret vagy garancia nélkül biztosítjuk (a jogszabályok által megengedett mértékig és a PayPal felhasználói megállapodásában foglaltak szerint). Mindig tájékozódjon és kérje szakértő 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.

- © 1999–2021
- [Hozzáférhetőség](#)
- [Adatvédelem](#)

- [Jogi tudnivalók](#)

Ez a tartalom kizárólag általános tájékoztatási célokat szolgál, és nem számít pénzügyi vagy szakértői tanácsnak.