

[PayPal](#)

>> [Afficher tous les contrats d'utilisation](#)

Informations essentielles sur les paiements et le Service

Dernière mise à jour : 20 décembre 2019



[Imprimer](#)

SOMMAIRE

[Le service PayPal](#)

[Qu'est-ce que le Service PayPal ?](#)

[Qui propose le Service ?](#)

[De quoi avez-vous besoin pour utiliser le Service ?](#)

[Paiements uniques ou ponctuels](#)

[Ouverture d'un compte PayPal](#)

[Approvisionnement d'un compte](#)

[Envoi de paiements](#)

[Réception de paiements](#)

[Devises](#)

[Risque d'opposition bancaire ou d'annulation d'un paiement](#)

[Protection des Marchands](#)

[Protection des Achats](#)

[Virement de fonds \(rachat d'argent électronique\)](#)

[Frais](#)

[Fermeture ou restriction d'utilisation d'un compte](#)

[Activités interdites ou restreintes](#)

[Communication avec vous](#)

[Résolution des problèmes avec le Service et des litiges avec les autres utilisateurs](#)

[Réclamations à propos du Service](#)

[Loi applicable](#)

[Utilisation sécurisée de notre Service](#)

[Comment savons-nous qu'il s'agit bien de vous ?](#)

[Comment savez-vous qu'il s'agit bien de nous ?](#)

[Préservation de la sécurité de votre compte et de votre argent](#)

[Que faire en cas de problème de sécurité ?](#)

[En savoir plus sur la sécurité](#)

[Glossaire](#)

La présente description du Service ne constitue qu'une synthèse. Elle n'inclut pas toutes les définitions, exclusions et conditions générales liées au Service. L'intégralité des conditions générales figure dans les Conditions d'utilisation, accessibles en cliquant sur le lien correspondant au bas de la plupart des pages du site PayPal. La présente synthèse ne fait pas partie des Conditions d'utilisation. Le présent document est susceptible d'être modifié.

Le présent document et les Conditions d'utilisation expliquent les informations que nous devons vous communiquer conformément à la loi. Nous le mettons à jour dès que le Service (tel que défini ci-après) change.

Un glossaire est disponible à la fin du présent document.

Le Service PayPal

Qu'est-ce que le Service PayPal ?

PayPal permet à des particuliers et des entreprises d'envoyer et de recevoir de l'argent électronique en ligne. PayPal propose également d'autres services financiers et connexes. Ces services sont collectivement appelés ci-après "le Service".

Vous pouvez utiliser le Service pour effectuer des paiements uniques ou ponctuels, ou ouvrir un compte PayPal, ce qui simplifiera les paiements, vous permettra à la fois d'en envoyer et d'en recevoir et vous offrira plus de fonctionnalités et un meilleur suivi des paiements.

Qui propose le Service ?

Le service est proposé par PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) ("**PayPal**") aux utilisateurs inscrits dans l'Espace économique européen. Pour savoir comment contacter PayPal, consultez [cette](#) page du Service clientèle ou, en cas d'urgence, consultez la section "[Que faire en cas de problème de sécurité ?](#)" ci-après.

PayPal est une banque (ou un "établissement de crédit" en langage juridique) dûment autorisée au Luxembourg. Nous sommes contrôlés par l'organisme de réglementation financière du Luxembourg, la Commission de Surveillance du Secteur Financier ou CSSF. La CSSF tient un registre des organisations qu'elle contrôle à l'adresse <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. PayPal porte le

numéro B00000351 sur le registre, mais une recherche par nom permet également de nous trouver.

De quoi avez-vous besoin pour utiliser le Service ?

Pour utiliser le Service, vous avez seulement besoin :

- D'un ordinateur, d'un smartphone (iPhone Apple, mobile Android ou Windows, par exemple) ou d'une tablette tactile (iPad Apple, tablette Android ou Windows, par exemple)
- D'une connexion à Internet ; le Service PayPal ne fonctionnera pas si votre ordinateur est hors ligne

Les éléments susmentionnés constituent les exigences technologiques. Le service fonctionnera mieux si vous disposez d'un appareil et d'une connexion Internet performants. Si votre appareil est infecté par un virus ou s'il rencontre un problème de sécurité, le Service et les autres activités de votre appareil pourront en être affectés. Nous vous encourageons vivement à respecter l'ensemble des consignes de sécurité fournies par le fabricant de votre appareil et de son système d'exploitation, et à utiliser une protection antivirus si elle est recommandée pour votre système d'exploitation. Maintenez votre système à jour, notamment votre système d'exploitation, votre navigateur et votre logiciel antivirus. Soyez vigilant lorsque vous effectuez des téléchargements sur Internet : si vous ne connaissez pas la source de votre téléchargement et si celle-ci ne vous semble pas fiable, vous risquez de télécharger des données potentiellement nuisibles.

Le Service vise à utiliser de l'argent. Vous aurez donc besoin d'argent à envoyer et à recevoir. Le Service vous sera d'autant plus utile si vous disposez d'un compte et/ou d'une carte bancaire. Le Service est un moyen qui vous permet d'utiliser des sources d'approvisionnement (compte et/ou carte bancaire) en ligne sans être tenu de divulguer les informations qui s'y rapportent, sauf à PayPal et aux autres tiers soigneusement sélectionnés et mentionnés dans notre Politique de confidentialité. Le Service est conçu pour fonctionner avec vos autres comptes et cartes bancaires, afin de simplifier leur utilisation et de renforcer leur sécurité en ligne.

Dans certains cas, vous pouvez utiliser le Service par l'intermédiaire de certains prestataires tiers que vous autorisez à agir pour votre compte (pour effectuer certains paiements ou accéder à des informations relatives à votre compte PayPal, par exemple).

Paielements uniques ou ponctuels

Si vous utilisez le Service pour effectuer un paiement unique (sans avoir ouvert de compte PayPal), nous pouvons vous fournir des informations relatives audit paiement avant et après que vous nous avez donné pour instruction de procéder au paiement.

Ces informations seront mises à votre disposition :

- Sur les pages Web que nous vous présentons avant l'exécution de votre paiement
- Dans tout email que nous pouvons vous envoyer
- Dans la présente notice "Informations essentielles sur les paiements et le Service

Lorsque vous utilisez le produit "Paiement sur facture" (si celui-ci est disponible), le marchand en faveur duquel vous effectuez le paiement peut vous communiquer certaines informations.

Nous ne vous facturons pas l'envoi d'un paiement unique via le Service (bien que nous puissions facturer un autre service, comme la conversion de devise).

Afin de traiter un paiement unique, nous pouvons vous demander de confirmer les informations relatives au mode de paiement que vous souhaitez utiliser (qui, en fonction des boutons présentés par PayPal dans la boutique en ligne du destinataire, peut inclure votre carte bancaire ou un autre moyen de paiement) et d'autres informations qui seront disponibles sur la boutique en ligne du destinataire, lorsque vous nous donnez pour instruction d'effectuer le paiement.

Le paiement sera effectué dès que les systèmes de paiement disponibles pour PayPal le permettront. Si la personne à laquelle vous envoyez votre paiement nous indique qu'elle souhaite le percevoir plus tard, nous effectuerons votre paiement lorsqu'elle nous en informera.

Des limites s'appliquent aux paiements que vous envoyez ou recevez si vous n'avez pas ouvert de compte PayPal. Pour en savoir plus sur l'envoi d'un paiement sans ouvrir de compte PayPal, consultez les **<Conditions relatives aux paiements sans compte PayPal>**. Pour en savoir plus sur la réception d'un paiement de la part d'une personne non titulaire d'un compte PayPal, consultez la section des Conditions d'utilisation relative à la "[Réception de paiements](#)".

Ouverture d'un compte PayPal

Les particuliers et les professionnels peuvent ouvrir un compte PayPal. Pour ouvrir un compte PayPal, vous devez :

- Être un particulier (âgé de 18 ans minimum) ou une entreprise habilitée à conclure un contrat irrévocable
- Suivre notre procédure d'ouverture de compte

Dans le cadre de notre procédure d'ouverture de compte, vous devez :

- Indiquer une adresse email, qui servira également "d'identifiant de l'utilisateur"
- Définir un mot de passe, que nous utiliserons pour que vous puissiez vous connecter (voir la section "[Sécurisation de votre compte et de votre argent](#)" ci-après, pour obtenir des informations sur le choix d'un mot de passe fiable)
- Accepter notre [Politique de confidentialité](#) et nos [Conditions d'utilisation](#), y compris les règlements qui y sont intégrés

Au cours ou à l'issue de la procédure d'ouverture de compte, vous pouvez également définir une source d'approvisionnement sur votre compte PayPal (un compte ou une carte bancaire), sur laquelle nous prélèverons de l'argent pour couvrir les paiements effectués depuis votre compte PayPal.

Approvisionnement d'un compte

L'argent dont vous disposez sur votre compte PayPal est, d'un point de vue juridique, désigné par le terme "argent électronique", qui est reconnu dans l'Espace économique européen en tant que forme d'argent adaptée à une utilisation en ligne. Vous pouvez effectuer un paiement depuis votre compte PayPal uniquement si vous disposez d'argent, bien que, si vous envoyez un paiement sans argent sur votre compte PayPal, pour le couvrir, nous nous efforcerons de trouver de l'argent automatiquement dans vos sources d'approvisionnement afin que le paiement puisse être effectué.

Pour approvisionner un compte, vous avez deux possibilités :

- Obtenir de notre part de l'argent électronique en nous versant un montant équivalent depuis votre ou vos source(s) d'approvisionnement. Vous pouvez effectuer cette opération manuellement en utilisant la fonction Ajouter de l'argent (accessible depuis l'interface de votre compte) ou, au besoin, nous effectuons automatiquement ladite opération pour couvrir les paiements que vous nous donnez pour instruction d'envoyer.
- Accepter un paiement PayPal qui vous est envoyé par un autre utilisateur PayPal

Le solde présent sur votre compte PayPal représente le montant d'argent électronique disponible pour effectuer des paiements depuis votre compte. L'argent électronique équivalant à des espèces, la réglementation européenne interdit le versement d'intérêts sur l'argent électronique (article 12 de la Directive 2009/110/CE).

Envoi de paiements

Pour envoyer un paiement à un tiers depuis votre compte PayPal via le Service, vous pouvez cliquer sur un bouton sur le site d'un marchand (ou d'un autre point de vente en ligne) pour payer ledit marchand ou, si le bénéficiaire ne dispose pas de site ou de bouton pour faciliter le paiement, vous pouvez simplement utiliser la fonction Envoyer de l'argent dans l'interface de votre compte et indiquer l'adresse email du destinataire. Dans tous les cas, lorsque vous demandez l'envoi d'argent, vous nous donnez pour instruction de virer l'argent électronique de votre compte PayPal vers le compte PayPal du destinataire (voir également la section "[Comment savons-nous qu'il s'agit bien de vous ?](#)" ci-après). Si le paiement est accepté par le destinataire (ce qui a normalement lieu automatiquement), nous procédons au virement.

Dans certains cas, vous pouvez autoriser un destinataire à demander à PayPal de traiter un paiement de votre part en sa faveur ultérieurement (ces types de paiements sont appelés **Paielements automatiques, Paiements préapprouvés ou Autorisations de facturation**). PayPal peut suspendre le montant du paiement sur votre compte de réserve jusqu'à ce que le destinataire collecte votre paiement.

Dans certains cas, vous pouvez autoriser un autre fournisseur de services de paiement agréé à effectuer un paiement en faveur d'un tiers pour votre compte.

Chaque nouveau compte dispose d'une limite initiale applicable au montant que son utilisateur peut envoyer. Pour augmenter la "limite d'envoi", l'utilisateur doit vérifier les informations associées à son compte qui nous ont été communiquées. Les limites peuvent varier à notre discrétion jusqu'au maximum prescrit par les lois sur le blanchiment d'argent, mais nous ne mettons pas à votre disposition de moyen permettant de modifier la limite d'envoi. Le type d'informations nécessaire pour exécuter la procédure de vérification varie selon votre lieu de résidence et le type de compte (Particulier ou Professionnel) dont vous disposez. Nous vous inviterons à vérifier vos informations de compte et vous expliquerons la marche à suivre.

Recevoir des paiements

Une fois que vous avez ouvert votre compte PayPal, vous pouvez recevoir un paiement via le Service en acceptant un paiement en provenance d'un autre utilisateur. Nous pouvons également vous permettre de recevoir un paiement de la part d'une personne qui n'a pas de compte PayPal. L'acceptation s'effectue en général de manière automatique ; vous n'avez en principe rien à faire pour accepter un paiement.

Le destinataire a la possibilité de rembourser un paiement ou, dans certaines circonstances, d'utiliser le Service pour refuser tout paiement envoyé par un autre utilisateur.

Si vous avez ouvert votre compte PayPal récemment, les lois sur la prévention du blanchiment d'argent exigent que nous limitions le montant que vous pouvez recevoir

jusqu'à ce que vous ayez suivi la procédure de vérification de votre compte. Nous vous demanderons de vérifier votre compte et vous expliquerons comment procéder peu après l'ouverture de votre nouveau compte.

Nous bloquons les paiements qui nous semblent présenter de sérieux problèmes de sécurité ou frauduleux (voir nos [Conditions d'utilisation](#)). Parfois, au lieu de bloquer un paiement, nous le retardons afin de l'étudier en détail. Si nous découvrons une fraude après réception d'un paiement, nous renvoyons habituellement le paiement à la personne ayant fait l'objet de la fraude et mentionnons l'annulation sur votre compte. Nous ne sommes parfois pas légalement autorisés à indiquer les motifs du blocage ou du report de paiement, ou à fournir des informations relatives à une annulation, afin d'éviter qu'une personne semblant s'être livrée à une fraude ou à un autre délit n'en soit informée. Bien que les informations que nous pouvons divulguer puissent être limitées, nous vous invitons à poser toute question concernant les paiements bloqués, reportés ou annulés en utilisant la Messagerie sécurisée, décrite dans la section "Communication avec vous" ci-après.

Devises

Vous pouvez envoyer ou recevoir un paiement dans plusieurs devises, parmi lesquelles la livre sterling, l'euro, le dollar américain, le dollar canadien, le yen japonais, le dollar australien, le franc suisse, la couronne norvégienne, la couronne suédoise, la couronne danoise, le zloty polonais, le forint hongrois, la couronne tchèque, le dollar de Singapour, le dollar de Hong Kong, le dollar néo-zélandais, le nouveau shekel israélien, le peso mexicain, le réal brésilien, le peso philippin, le baht thaïlandais et le dollar taïwanais.

Si le solde dont vous disposez n'est pas dans la devise du montant que vous envoyez ou si vous virez de l'argent dans une devise qui ne correspond pas à la nationalité du compte bancaire recevant le virement, le Service convertira normalement l'argent dans la devise du paiement que vous enverrez ou du compte bancaire recevant le virement et appliquera des frais au titre de la conversion.

Vous pouvez recevoir de l'argent dans toutes les devises que le Service prend en charge (énumérées ci-avant). Si la devise que vous recevez ne correspond pas à la nationalité de votre compte PayPal, le Service ne convertira pas la devise étrangère dans la devise nationale tant que vous ne lui donnerez pas pour instruction de le faire ou tant que vous ne procéderez pas au virement de l'argent sur votre compte bancaire ou à l'envoi dudit argent dans une autre devise.

Avant que le Service convertisse une devise, vous serez informé du taux de change applicable et des frais facturés. Une fois que vous serez informé, le Service poursuivra la conversion uniquement si vous lui donnez pour instruction de le faire. Cela ne s'applique ni aux paiements retardés par le vendeur ni aux Paiements automatiques/Paiements préapprouvés/Autorisations de facturation.

Consultez les Conditions d'utilisation pour en savoir plus sur la manière dont nous pouvons convertir les devises et les options de conversion de devise.

Risque d'opposition bancaire ou d'annulation d'un paiement

Si un destinataire n'est pas éligible à la Protection des Marchands (voir ci-après) et reçoit un paiement faisant l'objet d'une opposition ou d'une annulation, le destinataire (et non PayPal dans la plupart des cas) sera responsable de l'opposition/annulation du montant dudit paiement, et des frais, tels que ceux applicables au traitement d'une opposition bancaire.

Une opposition bancaire constitue un litige entre le destinataire d'un paiement approvisionné par carte, la banque ayant émis ladite carte et le client dudit émetteur, l'expéditeur du paiement. Nous ne contrôlons pas l'issue des oppositions bancaires, et devons (ainsi que le bénéficiaire) accepter la décision de la banque émettrice comme étant définitive et légalement contraignante en cas de litige portant sur une opposition bancaire.

Protection des Marchands

Dans certaines circonstances, PayPal couvrira les pertes générées par une opposition bancaire ou une annulation, au lieu d'exiger du destinataire du paiement qu'il rembourse ledit paiement, si le payeur nie avoir autorisé le paiement ou déclare ne pas avoir reçu l'objet qu'il a payé.

La Protection des Marchands est disponible et peut être réclamée lorsque le paiement est indiqué comme étant "Éligible à la Politique de la Protection des Marchands" sur la page "Détails de la transaction" de l'utilisateur. L'éligibilité à la Protection des Marchands dépend des facteurs suivants :

- Le type de marchandises ou services achetés
- Les pays dans lesquels l'acheteur et le vendeur résident
- Le type de compte du vendeur
- L'adresse postale à laquelle le vendeur envoie les marchandises
- La preuve du mode d'expédition
- L'heure d'envoi des marchandises suite à la réception du paiement
- Le nombre de comptes à partir desquels le paiement a été effectué
- La coopération du vendeur

Les Conditions d'utilisation contiennent des détails supplémentaires sur l'éligibilité spécifique au pays dans lequel le vendeur est domicilié.

Protection des Achats

La Protection des Achats permet aux acheteurs de marchandises et de services éligibles de récupérer tout ou partie de leur paiement PayPal associé auxdits achats, s'ils n'ont pas été livrés ou s'ils ne correspondent pas du tout à la description fournie par le vendeur.

Pour bénéficier de la Protection des Achats, vous devez déposer une réclamation dans les délais applicables. Vous trouverez des informations sur le dépôt d'une réclamation dans les Conditions d'utilisation.

Virement d'argent (rachat d'argent électronique)

Si votre compte présente un solde créditeur, vous pouvez à tout moment nous donner pour instruction de virer de l'argent depuis votre compte sur un compte bancaire enregistré comme source d'approvisionnement dans votre compte PayPal (ou, plus rarement, sur une carte enregistrée comme source d'approvisionnement). Ladite instruction est normalement fournie à l'aide de la fonctionnalité de virement disponible dans l'interface du compte. Sur le plan juridique, un virement depuis un compte PayPal sur un compte bancaire constitue un "rachat" d'argent électronique.

Dans des circonstances normales, nous effectuerons le virement depuis votre compte dès que les programmes de paiement disponibles nous l'autoriseront (par exemple, dans un délai d'un jour ouvré) après la réalisation de toutes les vérifications raisonnablement requises afin de prévenir le blanchiment d'argent ou la fraude ou de vérifier votre identité et votre accès au compte bancaire utilisé pour le virement.

Si vous avez ouvert votre compte PayPal récemment, les lois sur la prévention du blanchiment d'argent exigent que nous limitions le montant que vous pouvez virer. Vous pouvez lever la limite en suivant la procédure de vérification pour votre nouveau compte. PayPal vous demandera d'effectuer ladite procédure et vous expliquera la marche à suivre peu après l'ouverture de votre nouveau compte.

Vous pouvez conserver de l'argent sur votre compte PayPal aussi longtemps que vous le souhaitez. Le fait de conserver votre argent sur PayPal ne fait l'objet d'aucune commission de notre part, mais nous ne versons pas non plus d'intérêts, car le versement d'intérêts sur de l'argent électronique est interdit.

Frais

PayPal n'applique aucune commission pour l'envoi d'argent via le Service (sauf si une conversion de devise est requise, si le paiement est envoyé via notre service de Paiement

groupé ou si l'expéditeur paye la commission pour envoyer de l'argent dans le cadre d'une transaction personnelle et non commerciale).

PayPal applique des commissions lors de certaines opérations telles que :

- La réception de paiements de transactions commerciales (les taux varient, par exemple selon le lieu où se trouvent l'expéditeur et le destinataire)
- La conversion de devises (voir la section Devises ci-avant)
- Le traitement d'une opposition bancaire par l'expéditeur d'un paiement que vous recevez
- La réalisation d'un virement d'argent (dans certains pays)
- L'utilisation de certains services optionnels tels que le Paiement groupé ou PayPal Credit

Les informations relatives à nos commissions figurent dans nos Conditions d'utilisation et sur nos pages Tarifs.

Fermeture ou restriction d'utilisation d'un compte

PayPal ou le titulaire du compte peut fermer un compte à tout moment. Lorsque PayPal ferme un compte, nous informons habituellement le titulaire dudit compte deux mois avant la fermeture du compte, mais nous pouvons également fermer un compte à tout moment en le notifiant immédiatement au titulaire du compte concerné à de rares occasions (par exemple, lorsque le titulaire du compte a manqué à ses obligations contractuelles envers nous). Consultez la section relative à la fermeture de votre compte dans les Conditions d'utilisation pour obtenir plus de détails (notamment des informations sur comment fermer votre compte et les effets de ladite procédure).

Nous pouvons également faire en sorte que votre compte ne puisse plus envoyer ni recevoir de paiements et/ou effectuer de virements dans certaines circonstances, comme lorsque les informations qui nous sont communiquées semblent inexactes, lorsque vous n'exécutez pas les obligations essentielles ou lorsque vous semblez rencontrer des difficultés financières (voir également la section Activités interdites et suspensions dans les Conditions d'utilisation). PayPal n'inclut pas de moyen vous permettant de limiter ou de désactiver l'utilisation de votre compte autrement qu'en procédant à sa fermeture.

Si nous procédons à la restriction de votre compte (sans le fermer intégralement), vous pourrez toujours accéder à votre Messagerie sécurisée après vous être connecté, ou joindre le Service clientèle par téléphone. Vous pouvez nous contacter à propos de la restriction de votre compte. Nous vous en expliquerons la raison (si nous en avons l'autorisation) et vous indiquerons comment la supprimer.

PayPal peut également bloquer un paiement spécifique (sans fermer ni restreindre le compte) ; consultez la section "[Réception de paiements](#)" ci-avant pour en savoir plus.

Activités interdites ou restreintes

Nous n'autorisons pas l'utilisation du Service dans le cadre du traitement des paiements associés à des activités illégales ou à d'autres types d'activités qui constituent une violation de notre Règlement sur les utilisations autorisées.

Nous pouvons également restreindre l'utilisation du Service PayPal et/ou refuser d'exécuter votre ordre de paiement si vous vous livrez à une activité interdite telle que définie dans les Conditions d'utilisation.

Communication avec vous

PayPal communiquera avec vous selon les modalités suivantes (entre autres moyens courants tels que le téléphone pour le Service clientèle et ce site) :

- **Par email**, si les informations communiquées ne sont pas de nature sensible pour des raisons de sécurité. Nous utilisons par exemple les emails pour vous informer des paiements envoyés ou d'une modification apportée aux paramètres du compte. Les notifications adressées par email sont habituellement des confirmations de routine des actions que vous avez effectuées, mais, si vous n'avez pas effectué l'action faisant l'objet de la notification, vous devez agir sans délai et ne pas envoyer d'email de réponse. Consultez la section "[Que faire en cas de problème de sécurité ?](#)" ci-après si vous suspectez une utilisation non autorisée de votre compte.
Outre la confirmation des actions effectuées, nous utilisons les emails pour attirer votre attention (par exemple lorsque vous avez un paiement en attente d'acceptation ou lorsqu'une carte enregistrée sur votre compte est sur le point d'expirer) et pour des annonces générales destinées à l'ensemble des utilisateurs telles que les mises à jour apportées à nos contrats en ligne. Nous envoyons le moins d'informations confidentielles possible par email, car il ne s'agit pas d'un moyen de communication hautement sécurisé. Pour communiquer avec nous de façon sécurisée, utilisez la Messagerie sécurisée.
Une réponse à l'un de nos emails automatiques n'attirera pas notre attention de la même façon que si nous recevons un message de votre part. Si vous devez répondre, utilisez la Messagerie sécurisée pour réagir à une notification que nous vous aurons envoyée par email ou pour confirmer l'authenticité d'un email PayPal.
- **Par des notifications sur votre appareil**, si les paramètres de votre appareil (par exemple, votre **smartphone ou tablette**) nous permettent de vous envoyer ces notifications. Lesdites notifications visent les mêmes finalités que les notifications adressées par email et vous permettent de savoir si votre compte fait l'objet d'une utilisation non autorisée. Consultez la section "[Que faire en cas de problème de](#)

[sécurité ?](#)" ci-après si vous suspectez une utilisation non autorisée de votre compte.

- **Par la Messagerie sécurisée**, à laquelle vous pouvez accéder depuis votre compte, mais seulement après vous y être connecté. Puisque vous vous connectez, nous sommes certains que nous communiquons bien avec vous par le biais de la Messagerie sécurisée. Nous utilisons donc ce biais pour les informations sur la sécurité du Service, les informations confidentielles et d'autres informations pour lesquelles la sécurité est importante. Toutefois, étant donné que vous devez vous connecter pour accéder à la Messagerie sécurisée, cette option peut s'avérer moins efficace pour attirer votre attention. Nous pouvons donc vous envoyer un email contenant peu d'informations pour vous suggérer de consulter votre Messagerie.

Cette liste n'est pas exhaustive ; si vous contactez notre Service clientèle par téléphone, par exemple, cette communication aura bien entendu lieu par téléphone.

Nous communiquons avec vous dans la langue que nous avons utilisée lorsque vous avez ouvert un compte PayPal. Dans la plupart des cas, il s'agit de la langue de votre pays. Sinon, nous utilisons l'anglais. Nous vous demandons d'indiquer votre pays lorsque vous ouvrez un compte pour le Service.

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES AVEC LE SERVICE ET DES LITIGES AVEC LES AUTRES UTILISATEURS

Nous ferons tout notre possible pour résoudre tout problème relatif au Service (par exemple, en cas de problème avec votre paiement) ou litige avec un autre utilisateur via notre Gestionnaire de litiges, auquel vous pouvez accéder en vous connectant à votre compte.

Vous pouvez signaler un problème, déclencher un litige ou répondre à un litige signalé par un autre utilisateur dans le Gestionnaire de litiges, où vous pouvez également obtenir de l'aide pour utiliser cette fonction. Consultez la section relative à la Résolution des problèmes dans les Conditions d'utilisation pour en savoir plus sur les problèmes liés au service. Consultez les sections relatives à la Protection des Achats PayPal et à la Protection des Marchands PayPal dans les Conditions d'utilisation pour en savoir plus sur la résolution des litiges avec les autres utilisateurs via PayPal.

Si le problème relatif au Service concerne la sécurité ou la fraude (par exemple, vous soupçonnez une utilisation non autorisée), consultez également la section "[Que faire en cas de problème de sécurité ?](#)" ci-après. Si nous avons besoin de vous notifier un problème de sécurité ou de fraude, nous utilisons habituellement la Messagerie sécurisée. Si vous devez prendre des mesures en urgence, nous pourrions également recourir à d'autres moyens tels que l'email pour vous en informer.

Des délais s'appliquent au signalement et à l'assistance qui nous est apportée pour résoudre les problèmes avec le Service et les litiges avec les autres utilisateurs. Il est donc important de noter à quel moment une mesure supplémentaire doit être prise.

RÉCLAMATIONS À PROPOS DU SERVICE

Vous pouvez transmettre une réclamation à propos du Service à notre Service clientèle en ligne à tout moment, ou en appelant notre Service clientèle (détails ci-après).

Des délais s'appliquent au signalement et à l'assistance qui nous est apportée pour résoudre les réclamations. Il est donc important que vous notiez les informations que nous vous fournissons via le processus de résolution des réclamations lorsqu'une mesure supplémentaire doit être prise, pour que vous puissiez résoudre et faire remonter votre réclamation de la manière souhaitée.

Après avoir suivi la procédure de remontée des réclamations, si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de la réclamation à propos du Service, vous pouvez formuler une plainte auprès du Financial Ombudsman Service (si vous êtes un utilisateur résident au Royaume-Uni) ou du [Centre européen des consommateurs \(ECC-Net\)](#), ou nous poursuivre en justice devant les tribunaux anglais et du Pays de Galles (ou votre tribunal local si vous êtes un utilisateur domicilié dans un autre pays). Vous pouvez également soumettre par écrit une réclamation non résolue à notre régulateur, la CSSF, à l'adresse suivante : Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Luxembourg.

Pour en savoir plus, consultez également la section relative aux réclamations dans la section Résolution des problèmes des Conditions d'utilisation.

Loi applicable

Les relations juridiques que nous entretenons avec vous sont régies par les lois d'Angleterre et du Pays de Galles. Toutefois, dans les Conditions d'utilisation, vous devez consulter la section relative au droit applicable dans votre pays de résidence afin de savoir si les lois d'autres pays s'appliquent également dans certaines circonstances.

Utilisation sécurisée de notre Service

Du point de vue du consommateur, le produit de base PayPal est le Service, qui est souvent comparé à un portefeuille, un lieu sûr pour la conservation d'espèces, de cartes et d'autres moyens de paiement. La sécurité est le principal argument en faveur d'un portefeuille : le Service PayPal vous permet d'éviter d'avoir à divulguer à des vendeurs en ligne les informations permettant d'accéder à votre argent. Les personnes que vous payez

n'ont donc pas accès à vos moyens de paiement (informations de carte ou de compte bancaire).

Afin de protéger votre compte PayPal et votre utilisation du Service, procédez comme suit :

- a. Conservez les informations relatives à vos identifiants de connexion (par exemple, votre mot de passe ou votre code d'accès) et vos sources d'approvisionnement dans un lieu sûr.
- b. N'autorisez personne d'autre à détenir ou utiliser vos identifiants de connexion et vos sources d'approvisionnement.
- c. Ne divulguez ni vos identifiants de connexion ni vos sources d'approvisionnement, sauf lorsque vous utilisez le Service.
- d. Ne notez et n'enregistrez jamais votre mot de passe ou votre code d'accès (ou autres identifiants de connexion) d'une manière qui peut être comprise par quelqu'un d'autre.
- e. Ne choisissez pas de mot de passe ou code d'accès (ou autres identifiants de connexion) faciles à deviner (par exemple, une suite de lettres ou de chiffres).
- f. Assurez-vous que personne ne voit votre mot de passe ou votre code d'accès (ou autres identifiants de connexion) lorsque vous le saisissez.
- g. Déconnectez-vous de toutes les applications associées au paiement sur votre appareil lorsque vous ne l'utilisez pas pour accéder au Service et/ou lorsque d'autres personnes pourraient y accéder (par exemple, lorsque vous partagez votre appareil avec des tiers ou l'utilisez par le biais de connexions internet publiques non sécurisées, notamment dans des zones de Wi-Fi public et gratuit).
- h. N'utilisez pas de fonctionnalités permettant d'enregistrer ou de stocker votre mot de passe ou votre code d'accès (ou autres identifiants de connexion) sur votre dispositif d'accès.
- i. Suivez toutes les instructions raisonnables que nous pouvons émettre concernant la manière dont vous pouvez protéger votre compte PayPal et votre utilisation du Service.
- j. Mettez à jour vos données personnelles dans votre compte PayPal. Nous risquons de ne pas pouvoir vous répondre si vous nous contactez à propos de votre compte PayPal depuis une adresse, une adresse email ou un numéro de téléphone qui n'est pas enregistré auprès de PayPal.
- k. Prenez toutes les mesures raisonnables pour préserver la sécurité de l'appareil électronique personnel qui vous permet d'accéder au Service. Pour ce faire, utilisez les fonctionnalités de protection de votre appareil par code d'accès et/ou mot de passe personnalisé pour accéder au Service. Si vous perdez votre appareil, informez-nous en immédiatement et supprimez-le des paramètres de votre compte PayPal.

Outre la sécurité, l'utilité d'un portefeuille réside également en partie dans le fait qu'il est prêt à l'emploi et pratique : un portefeuille n'est pas un coffre-fort mais un objet à portée de main que l'on peut facilement ouvrir lorsque l'on a besoin d'espèces. L'équilibre entre la sécurité et l'aspect pratique est difficile à atteindre : nous évitons de vous déranger

lorsqu'un contrôle de sécurité n'a que peu d'intérêt, mais, lorsque le risque (montant en jeu, probabilité de pertes) est plus élevé, nous devons vous demander de nous aider et de vous protéger, car nous voulons nous assurer que nous avons affaire à vous et non à un imposteur. Nous devons également nous conformer aux réglementations en matière de sécurité. Nous tirons au maximum parti de moyens moins intrusifs permettant de vous reconnaître, mais nous devons parfois vous demander de prouver que c'est bien vous qui utilisez votre compte.

Comment savons-nous qu'il s'agit bien de vous ?

Lorsque vous envoyez un paiement, nous devons vérifier que c'est bien vous, le titulaire du compte, qui nous demandez d'effectuer ledit paiement. Dans le secteur des paiements, cette procédure est connue sous le nom d'"authentification". Comme nous déduisons le paiement de votre compte, la confirmation selon laquelle vous consentez réellement au paiement nous permet de nous assurer que nous déduisons de votre compte uniquement les paiements que vous nous demandez d'effectuer. Outre les instructions de paiement, pour les autres opérations impliquant votre argent ou les paramètres de votre compte PayPal, nous devons également vérifier que c'est bien vous qui réalisez l'opération.

Le fait de vous connecter à l'aide de vos identifiants de connexion (notamment le mot de passe ou le code d'accès) nous donne la garantie de base que vous êtes bien la personne qui procède à la connexion. La sécurité de cette méthode de base dépend du fait que vous préserviez ou non la confidentialité de vos identifiants de connexion, notamment votre mot de passe ou votre code d'accès. Si vous partagez vos identifiants de connexion, vous perdez le contrôle de votre compte PayPal. Si vous souhaitez autoriser quelqu'un d'autre à utiliser votre compte, ne partagez pas vos identifiants de connexion mais ouvrez plutôt une session d'utilisateur et une possibilité de connexion distinctes destinées à l'autre personne (connectez-vous, puis sélectionnez "Gérer les utilisateurs" sous "Paramètres du compte"). Ne divulguez jamais vos propres identifiants de connexion à qui que ce soit, afin de toujours garder le contrôle de votre compte. Consultez la section "[Que faire en cas de problème de sécurité ?](#)" ci-après si vous pensez que vos identifiants de connexion ne sont plus connus uniquement de vous.

Un représentant de PayPal ne vous demandera jamais votre mot de passe ou votre code d'accès ; ils sont enregistrés sous forme chiffrée dans notre système et ne sont pas accessibles au personnel de PayPal. Ne divulguez jamais votre mot de passe ou votre code d'accès au personnel de PayPal ou à quiconque. Si vous oubliez votre mot de passe, nous le remplacerons par un mot de passe temporaire connu de vous et de nous, mais vous devrez modifier celui-ci dès votre première utilisation. Vous pouvez procéder vous-même à la modification de votre code d'accès depuis les préférences de votre compte, dès que vous êtes connecté.

Outre la connexion avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ou code d'accès, nous pouvons vous reconnaître de diverses façons. Par exemple, nous pouvons vous

reconnaître grâce à votre appareil mobile, en particulier si vous avez installé l'application PayPal sur celui-ci. Si votre appareil mobile dispose d'un capteur d'empreintes digitales pour vous identifier, nous pouvons également utiliser vos empreintes digitales. Nous pouvons également vous demander de saisir un code que nous avons envoyé à votre numéro de téléphone ; cela nous permet de vous identifier à partir de votre ligne téléphonique. Vos réponses à certaines questions secrètes nous permettent également de vérifier votre identité.

Les lois européennes sur la sécurité des paiements nous obligent à vous identifier par deux moyens distincts pour certaines activités, telles que l'envoi d'argent ou la modification des paramètres de votre compte. Par exemple, si vous vous connectez initialement avec un mot de passe, nous pouvons également vérifier votre appareil, et ce, généralement en arrière-plan, sans vous déranger. Pour vous dissocier d'un appareil mobile que vous ne possédez plus, connectez-vous, puis sélectionnez "Mobile" dans la rubrique "Paramètres du compte" pour le supprimer.

De temps à autre, nous pouvons vous permettre d'être identifié (le cas échéant) sans avoir à saisir de mot de passe ou de code d'accès, en utilisant votre appareil mobile, par exemple. Nous n'ignorons pas le processus consistant à vous identifier ; nous l'effectuons simplement sans vous demander de saisir des données. Nous vous reconnaissons grâce à votre appareil, à votre comportement ou à tout autre facteur d'identification, et non grâce à votre mot de passe.

Si vous utilisez une carte pour approvisionner votre paiement, la banque qui a émis la carte a également l'obligation de vous identifier. Elle peut procéder à cette identification à l'aide de la technologie 3-D Secure, qui vous demandera de vous identifier auprès de la banque émettrice de la carte. PayPal collabore avec des associations et des émetteurs de cartes pour simplifier cette vérification de sécurité supplémentaire lorsque cela est possible.

La vérification de votre identité lorsque vous envoyez un paiement nous aide à garantir que c'est bien vous qui autorisez le paiement. Nous confirmons également votre identité lorsque vous configurez une autorisation préalable pour des paiements futurs. Vous pouvez ainsi effectuer des paiements pour le(s) même(s) destinataire(s) (généralement un marchand) automatiquement, voire de manière récurrente. L'autorisation préalable signifie que vous acceptez que le marchand collecte des paiements de votre part via PayPal, comme convenu entre vous et lui. Avec cette autorisation préalable, vous nous autorisez à accepter la demande de collecte d'un paiement de la part du marchand. Nous ne vérifions pas votre identité et ne vous impliquons en aucun cas lorsqu'un marchand reçoit un paiement que vous avez préapprouvé, car vous avez choisi de lui faire confiance pour qu'il reçoive un paiement si certaines conditions convenues sont remplies (par exemple, lorsque vous utilisez un service fourni par le marchand, ou qu'une période s'écoule et qu'un autre paiement arrive à échéance). Vous pouvez annuler une autorisation préalable dans les Préférences de votre compte. Pour en savoir plus, consultez la section des Conditions d'utilisation relative à la Configuration des débits automatiques à partir votre compte.

Comment savez-vous qu'il s'agit bien de nous ?

Nous nous employons à stopper toute personne qui se livrerait à une contrefaçon de notre site, de nos applications de téléphone mobile et des autres moyens d'accéder à notre Service. Toutefois, les efforts que nous déployons afin d'éliminer toute imitation ne sont jamais concluants à 100 % : une personne peut imiter PayPal tant que nous ne l'avons pas identifiée. Si vous pensez qu'un faux site est le site authentique de PayPal, vous pouvez vous y connecter et risquer de divulguer vos identifiants de connexion à une personne se faisant passer pour PayPal. Consultez la section "[Que faire en cas de problème de sécurité ?](#)" ci-après si vous avez rencontré ce problème.

Afin de vous assurer que vous vous connectez au site authentique de PayPal :

- **Évitez d'utiliser des liens menant au site PayPal.** Comme vous ne pouvez pas voir le code du lien qui vous emmène d'une référence au site référencé, lorsque vous suivez un lien, vous ne pouvez savoir avec certitude où vous vous dirigez. Suivre un lien n'est sûr que si vous pouvez faire confiance à son auteur et vous ne pouvez pas toujours être certain de son identité. Des emails peuvent être conçus de façon à donner l'impression qu'ils proviennent de PayPal, alors que ce n'est pas le cas : évitez donc d'utiliser les liens fournis dans des emails pour accéder à PayPal. Des liens vers des sites dont les auteurs vous sont inconnus et en qui vous n'avez pas confiance peuvent également vous conduire vers des sites d'imitation. La façon la plus sûre de vous assurer que vous vous dirigez vers le site authentique de PayPal est de taper "paypal.com" dans la barre d'adresse de votre navigateur et d'appuyer sur la touche Entrée.
- **Vérifiez la barre d'adresse.** Lorsque vous arrivez sur une page qui ressemble au site de PayPal, vérifiez la barre d'adresse en haut de la fenêtre de votre navigateur. Elle doit ressembler à cela (son apparence est susceptible de varier légèrement en fonction de votre navigateur) :



Dans cet exemple, "https" et le cadenas fermé indiquent que la connexion entre votre navigateur et le serveur PayPal est chiffrée, afin que personne ne puisse vous espionner en cours de route. Les termes "paypal.com" et "PayPal, Inc." confirment que votre navigateur est connecté à notre serveur et la zone en vert indique que le navigateur "sait" qu'il s'agit de nous grâce à un certificat émis par un tiers digne de confiance qui nous a identifiés. Si la barre d'adresse est en jaune ou en rouge, ou si la connexion n'est pas sécurisée (cadenas ouvert ou absence de la mention "https") ou établie avec PayPal (l'adresse n'est pas paypal.com), ne vous connectez pas. Les fraudeurs peuvent faire un usage abusif de notre nom, mais il leur est plus difficile de faire un usage abusif de notre nom de domaine paypal.com : cherchez donc ce nom de domaine dans l'adresse (exactement "paypal.com" juste avant la première barre oblique).

Lorsque vous nous donnez pour instruction d'effectuer un paiement pour vous,

vous vous trouvez en principe sur le site du marchand que vous souhaitez payer. Lorsque vous nous demandez de procéder à un paiement, nous vous demandons normalement de vous connecter (pour nous assurer que c'est bien vous qui nous donnez l'ordre), de telle sorte que le site du marchand vous redirige vers une fenêtre PayPal pour vous connecter, sauf si vous avez choisi de vous connecter sans mot de passe, comme décrit dans la section "Comment savons-nous qu'il s'agit bien de vous ?" ci-dessus. Vous pouvez toujours vérifier l'adresse de cette fenêtre de connexion pour vous assurer que le site du marchand vous a bien redirigé vers nous. Lorsque vous êtes redirigé vers PayPal depuis un site marchand de cette façon, le nom du marchand apparaît également, non pas parce que vous vous trouvez toujours sur le site dudit marchand, mais pour garder le contexte : vous achetez quelque chose au marchand et l'étape de paiement vous emmène ponctuellement vers nous, mais vous retournerez sur le site du marchand après avoir effectué le paiement.

Pour vous assurer que l'application PayPal installée sur votre téléphone mobile est authentique et provient de PayPal, téléchargez-la depuis une source fiable telle que l'App Store d'Apple ou Google Play.

Certains clients PayPal vous permettent de vous connecter à leur site en utilisant vos identifiants de connexion PayPal ; cette procédure peut vous dispenser d'avoir à créer un compte sur le site pour l'utiliser. Toutefois, bien que vous utilisiez vos identifiants de connexion PayPal et que PayPal assure le traitement de la procédure de connexion, vous ne vous connectez pas véritablement à PayPal mais plutôt au site d'un tiers. Si vous vous connectez (ou tentez de vous connecter) au site d'un tiers en utilisant vos identifiants de connexion PayPal, PayPal informe ledit tiers lorsque vous êtes connecté avec succès ou lorsqu'une tentative échoue, mais PayPal ne partagera pas d'informations plus détaillées avec le tiers sans avoir obtenu préalablement votre autorisation.

Que faire en cas de problème de sécurité ?

Si vous suspectez un problème de sécurité, réagissez immédiatement tout en gardant votre calme. Attendre ne ferait qu'aggraver les conséquences. Vous ne devez ***pas*** commencer par appeler le Service clientèle.

Demandez-vous d'abord laquelle des propositions suivantes correspond le mieux au problème :

- a. Je peux me connecter. Mon compte est peut-être utilisé par quelqu'un d'autre ou mes identifiants de connexion ont peut-être été divulgués.
- b. Je peux me connecter et je pense que mes identifiants de connexion sont sécurisés, mais il semble qu'une activité non autorisée s'est produite sur mon compte.

- c. Je ne peux pas me connecter. Quelqu'un d'autre utilise ou est susceptible d'utiliser mon compte, ou j'ai simplement oublié mon mot de passe.

Les sous-sections ci-après traitent de ces situations.

"Je peux me connecter mais..."

Si vous pouvez toujours vous connecter à votre compte PayPal, mais pensez qu'une autre personne peut utiliser votre compte, ou s'il vous semble qu'une activité non autorisée est en train de se produire, la première chose à faire est de vous connecter et de modifier votre mot de passe, même si vous n'avez aucune raison de croire que quelqu'un d'autre ait pu le découvrir. Les fraudeurs disposent souvent de programmes qui leur permettent de deviner les mots de passe. La modification de votre mot de passe reste donc le meilleur moyen de vous assurer que personne ne l'utilise. Si vous pouvez toujours vous connecter, vous pouvez modifier votre mot de passe bien plus rapidement que nous pouvons le faire.

Pour modifier votre mot de passe, vous devez d'abord vous connecter. Rendez-vous dans "Paramètres du compte", puis cliquez sur "Modifier" dans la rubrique "Mot de passe". Lorsque vous modifiez un mot de passe, nous sécurisons le canal de communication entre vous et nos serveurs. La modification d'un mot de passe constitue donc en principe une procédure sécurisée et vous n'avez pas à craindre que quelqu'un puisse vous espionner. Choisissez avec soin votre nouveau mot de passe et évitez toute similitude avec l'ancien.

Si vous avez choisi de ne pas exiger de mot de passe (lorsque nous vous avons autorisé à le faire), réfléchissez-y à deux fois, car celui-ci permet de renforcer les défenses contre toute intrusion d'un imposteur potentiel. Il peut également être utile d'envisager d'autres moyens que nous utilisons pour vous identifier : par exemple, le téléphone mobile que vous avez indiqué dans les Préférences de votre compte est-il toujours actif ? Un nouveau mobile avec le même numéro de téléphone qu'auparavant apparaîtra comme nouveau mobile, car nous identifions l'appareil en lui-même. Vous pouvez mettre à jour votre appareil mobile en dissociant l'ancien appareil, et en installant et utilisant l'application PayPal sur votre nouvel appareil mobile.

Après avoir modifié votre mot de passe et vous être connecté à nouveau, confirmez quelle activité apparaît comme étant non autorisée. Il existe une différence significative entre "Je ne me souviens pas avoir effectué ce paiement" et "Je sais que je n'ai pas effectué ce paiement car je n'ai jamais entendu parler des Sacs de Millie, je suis un homme et je ne porte pas de sac". Ne signalez pas de paiement comme étant non autorisé avant d'être sûr que vous ne l'avez pas autorisé. Signaler à tort et de façon intentionnelle un paiement comme étant non autorisé peut être considéré comme une fraude.

Si vous êtes sûr qu'une activité non autorisée s'est produite, signalez-le à PayPal en contactant le Service clientèle (voir informations ci-après). Cependant, ne signalez l'activité non autorisée qu'après avoir modifié votre mot de passe et tout autre identifiant dans les préférences de votre compte : la modification de votre mot de passe et la mise à jour de vos informations relatives à votre appareil mobile vous permettent de reprendre le

contrôle de votre compte et constituent une première étape essentielle avant de penser aux conséquences qu'implique une perte de contrôle.

"Je ne peux pas me connecter"

Si vous ne pouvez plus vous connecter à votre compte PayPal, demandez une réinitialisation de votre mot de passe en appelant le Service clientèle (l'email n'est pas utilisé pour les réinitialisations de mot de passe, car il ne constitue pas un moyen très sécurisé). Si vous pensez qu'une personne non autorisée utilise peut-être votre compte, demandez une réinitialisation sans attendre. Cette demande est moins urgente s'il est peu probable que quelqu'un puisse accéder à votre compte.

Contacter le Service clientèle pour réinitialiser votre mot de passe

Si vous pouvez toujours vous connecter, vous pouvez résoudre votre problème le plus urgent plus rapidement que nous ne pourrions le faire ; consultez la section "**Je peux me connecter mais...**" ci-avant. Si vous ne pouvez pas vous connecter ou avez déjà effectué toutes les actions possibles, appelez le Service clientèle (informations disponibles au bas de cette page).

Si vous parvenez à vous connecter, faites-le, puis cliquez sur "Besoin d'aide ?" en bas de la page Web et notez le code d'identification temporaire que nous vous communiquerons. Si vous ne pouvez pas vous connecter, expliquez-en la raison lorsque le conseiller du Service clientèle vous demandera le code.

Si vous pouvez toujours vous connecter, vous pouvez utiliser la Messagerie sécurisée pour nous contacter plutôt que de nous appeler. Toutefois, si vous devez en urgence réinitialiser votre mot de passe mais que vous ne pouvez pas le faire vous-même, appelez-nous. Vous pouvez également utiliser la Messagerie sécurisée pour traiter les conséquences d'une intrusion, telles que les paiements que vous n'avez pas autorisés, ou pour obtenir une aide du Service clientèle pour d'autres problèmes.

Si nous avons besoin de vous notifier un problème de sécurité ou de fraude, nous utilisons habituellement la Messagerie sécurisée. Si vous devez prendre des mesures en urgence, nous pourrions également recourir à d'autres moyens tels que l'email pour vous en informer.

Lorsque vous demandez une réinitialisation de mot de passe, nous devons nous assurer que c'est bien vous qui procédez à la modification de votre mot de passe sur votre compte. Nous vous poserons certaines questions auxquelles vous êtes le seul susceptible de pouvoir répondre. Si vous modifiez votre mot de passe en ligne par le biais de nos pages d'aide, les questions seront celles que vous aurez sélectionnées et auxquelles vous aurez répondu lorsque vous aurez paramétré votre compte. Vous pouvez y accéder dans les préférences de votre compte et en choisir de nouvelles si vous le souhaitez. Gardez à l'esprit qu'un imposteur qui prend illégalement le contrôle de votre compte peut aussi

modifier les questions et réponses utilisées pour vous identifier, et, si c'est le cas, il risque d'être difficile de reprendre le contrôle de votre compte.

Pour en savoir plus sur la sécurité

L'[Espace Sécurité PayPal](#) contient davantage d'informations sur la sécurité et sur nos règlements associés.

Glossaire

3-D Secure : procédure prescrite par les associations de cartes bancaires (telles que Visa et Mastercard) pour permettre à un émetteur de carte de confirmer l'identité d'une personne utilisant une carte émise par ledit émetteur. 3-D Secure utilise un mot de passe reconnu par l'émetteur (pas PayPal) pour confirmer que la personne saisissant le mot de passe est bien le titulaire de la carte connu de l'émetteur. 3-D Secure est un terme générique ; Verified by Visa et Mastercard SecureCode sont des appellations commerciales pour 3-D Secure.

Identifiants de connexion : données utilisées pour vous connecter, telles que votre adresse email et votre mot de passe, ou votre numéro de téléphone et votre code d'accès (sur un téléphone mobile). Votre adresse email et votre numéro de téléphone peuvent être connus dans d'autres contextes en dehors de la connexion, mais votre mot de passe et votre code d'accès doivent être confidentiels pour protéger votre compte des accès non autorisés.

Messagerie sécurisée : moyen pour vous et PayPal de communiquer de façon semblable à l'email, mais avec une confidentialité et une sécurité renforcées. Pour utiliser la Messagerie sécurisée, vous devez vous connecter à PayPal.

Nous : PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., le fournisseur du Service, conformément aux explications figurant dans la section "[Qui propose le Service ?](#)" ci-avant.

Vous : le titulaire légitime d'un compte PayPal établi à votre nom.

Pour en savoir plus, vous pouvez :

- Consulter notre [Aide](#)
- Appeler le [Service clientèle](#)

Enfin, à titre informatif :

- **Nos directives pour votre "Utilisation sécurisée de notre Service" sont ce que nous pensons raisonnablement être les meilleures pratiques, mais ne sont pas exhaustives et ne constituent en aucun cas des conseils. Les technologies courantes, les risques associés et votre situation spécifique changeant constamment, nous fournissons donc ces directives sans aucune garantie ni représentation (dans la mesure où cela est autorisé par la loi en vigueur et sous réserve des Conditions d'utilisation du Service PayPal). Effectuez toujours vos propres recherches et demandez conseil à un professionnel si vous souhaitez vous assurer que ce que vous faites est adapté à votre situation spécifique.**
- **Les informations ci-dessus ne visent en aucun cas à promouvoir ou recommander des produits ou services tiers.**
- **Nous ne sommes pas responsables du contenu des autres sites Internet auxquels mènent les liens que nous proposons.**