PayPal

>> Преглед на всички правни споразумения

Ключова информация за плащане и услуги

Последна актуализация: 20 декември 2019 г.

 Печат

СЪДЪРЖАНИЕ

Основна информация за услугата на PayPal
Какво представлява услугата на PayPal?
Кой предоставя услугата?
Какво трябва да знаете, за да използвате услугата?
Единични или „еднократни“ плащания
Откриване на акаунт в PayPal
Финансиране на акаунт
Изпращане на плащания
Получаване на плащания
Валути
Риск от обратно начисляване или сторниране на плащане
Защита на продавача
Защита на купувача
Изтегляне на парични средства (осребряване на електронни пари)
Такси
Закриване на акаунт или ограничаване на употребата му
Забранени или ограничени дейности
Комуникация с Вас
Разрешаване на проблеми с услугата и спорове с други потребители
Оплаквания във връзка с услугата
Кои закони са приложими
Обезопасете използването на нашата услуга
Как разбираме, че това сте Вие?
Как разбирате, че това сме ние?
Обезопасяване на акаунта и парите Ви
Какво да правите в случай на проблем със защитата
Повече информация за защитата
Речник

Това описание на услугата служи само за резюме. То не включва всички дефиниции, изключения, правила и условия във връзка с услугата. Можете да намерите пълните правила и условия, както са изложени в споразумението с потребителя, през долния колонтитул на повечето страници на уеб сайта на PayPal. Резюмето не представлява част от споразумението с потребителя. Настоящият документ подлежи на промяна.

Този документ и споразумението с потребителя разясняват информацията, която сме длъжни да споделим с Вас по закон. Ще го актуализираме съгласно промените по услугата (както е дефинирано по-долу).

В края на документа има речник.

Основна информация за услугата на PayPal

Какво представлява услугата на PayPal?

PayPal позволява на физическите лица и фирмите да изпращат и получават електронни пари онлайн. Компанията също така осигурява други финансови и свързани услуги. Тези услуги съвкупно се наричат по-долу „услугата“.

Можете да използвате услугата, за да осъществявате единични или „еднократни“ плащания,, както и да отворите акаунт при нас, чрез който плащанията ще се правят по-лесно, ще можете да получавате плащания, вместо само да изпращате такива, и ще имате на разположение далеч по-голяма функционалност и по-добри платежни регистри.

Кой предоставя услугата?

Услугата се предоставя от PayPal (Europe) S.à r.l.et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) („**PayPal**“) на регистрирани потребители в Европейската икономическа зона. За повече информация как можете да се свържете с PayPal, вижте **тази** страница на отдела за обслужване на клиенти. При спешни случаи вижте раздела „**Какво да направите**“ по-долу.

PayPal е надлежно лицензирана компания в Люксембург като банка (или с юридически термини – „кредитна институция“). Ние сме под пруденциалния надзор на финансовата регулаторна агенция на Люксембург – Commission de Surveillance du Secteur Financier или накратко CSSF. CSSF поддържа регистър с регулираните от нея организации на адрес

https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home. PayPal присъства в регистъра под номер B00000351, но можете също така да ни намерите в регистъра чрез името ни.

От какво се нуждаете, за да използвате услугата?

За да използвате услугата, ще се нуждаете единствено от:

- Компютър, смартфон (например Apple iPhone или телефон с Android или Windows) или таблет (например Apple iPad или таблет с Android или Windows)
- Връзка с интернет. Услугата на PayPal няма да работи, ако компютърът Ви е офлайн.

Това са техническите изисквания. С колкото по-добро устройство и интернет връзка разполагате, толкова по-добре ще работи услугата. Ако устройството Ви е заразено от вирус или има друг проблем със сигурността, това може да повлияе върху услугата, както и на останалата работа на устройството Ви. Най-добре е да следвате всички насоки относно сигурността, които са дадени от производителя на устройството и неговата операционна система, както и да използвате антивирусна защита, ако за Вашата операционна система е препоръчана такава. Актуализирайте периодично системата си, особено операционната система, браузъра и антивирусния софтуер. Внимавайте, когато изтегляте неща от интернет: ако не познавате или не вярвате на източника на изтегляния файл, поемате риск, че изтеглените данни може да нанесат вреди.

Тъй като използвате услугата за пари, ще имате нужда именно от пари за изпращане или получаване, за да можете да се възползвате от PayPal. Услугата също така ще Ви бъде по-полезна, ако разполагате с банкова сметка и/или кредитна или дебитна карта. Услугата е система, която Ви позволява да използвате тези източници на финансиране (банка и/или карта) онлайн, без да трябва да разкривате данните за тях на другиго освен на нас и внимателно подбраните трети лица, с които можете да се запознаете в нашата Декларация за поверителност. Услугата е предназначена за работа с Вашите банкови сметки и карти, така че да можете да ги използвате по-лесно и бързо онлайн.

В дадени случаи можете да използвате услугата през определени доставчици, които се явяват трети страни и на които позволите да действат от Ваше име (например за иницииране на определени плащания или за достъп до информация за Вашия акаунт в PayPal).

Единични или „еднократни“ плащания

Ако използвате услугата за единично плащане (без да си регистрирате акаунт), може да Ви предоставим информация във връзка с това плащане както преди, така и след като ни инструктирате да направим плащането.

Тази информация може да Ви бъде представена:

- На уеб страниците, които ще Ви покажем преди извършването на плащането;
- В евентуални имейл съобщения, които може да Ви изпратим; и
- В настоящото известие за „Ключова информация за плащане и услуги“.

Когато използвате продукта „Плащане по фактура“ (когато е наличен), е възможно също така търговецът, на когото плащате, да Ви изпрати дадена информация.

Ние не Ви таксуваме за изпращането на единично плащане през услугата (въпреки че може да таксуваме за друга услуга във връзка с това плащане, например конвертиране на валута).

За да обработим единично плащане, е възможно да Ви помолим да потвърдите данните за платежния метод, който искате да използвате за плащането (който, в зависимост от представените от нас бутони в онлайн магазина на получателя, може да включва Вашата кредитна или дебитна карта, или друг алтернативен платежен метод) и друга информация, която ще бъде посочена при интегрирането на нашия бутон в онлайн магазина на получателя, където ни инструктирате да направим плащането.

Плащането ще се изпълни веднага щом достъпните за PayPal схеми за плащания позволят това. Ако лицето, на което изпращате плащането си, ни инструктира, че желае да уреди плащането Ви към по-късна дата, ще изпълним плащането, когато то ни информира за това.

Плащанията, които изпращате или получавате, без да сте регистрирали акаунт, са предмет на ограничения. За повече информация относно изпращането на плащане без акаунт вижте <**Условия за плащания без акаунт в PayPal**>. За повече информация относно получаването на плащане от лице, което няма акаунт, вижте раздел „Получаване на плащания“ в споразумението с потребителя.

Откриване на акаунт в PayPal

Акаунт в PayPal могат да си открият физически лица и фирми. За да си откриете акаунт при нас, трябва:

- Да сте физическо лице (на 18 или повече години) или фирма, което/която може да сключва законно обвързващи договори; и

- Да завършите процеса за регистрация.

Като част от процеса за регистрация трябва да:

- Регистрирате имейл адрес, който ще действа също като Вашия „ИД на потребител“;
- Зададете парола, която ще използваме за вписването Ви (вижте „Поддържане на сигурността на акаунта Ви“ по-долу за повече информация как можете да изберете добра парола); и
- Да се съгласите с нашите Декларация за поверителност и споразумението с потребителя, включително включените в тях документи за политики.

По време на процеса за регистрация или след това можете също така да зададете източник на финансиране в акаунта си в PayPal, който може да е банкова сметка, дебитна карта или кредитна карта, от която ще вземаме парични средства, с които да покриваме плащанията, които правите през акаунта си в PayPal.

Финансиране на акаунт

Парите във Вашия акаунт в PayPal носят правното наименование „електронни пари“, което се разпознава в рамките на Европейската икономическа зона като форма на пари, подходяща за използване онлайн. Можете да плащате парични средства от акаунта си в PayPal само ако имате парични средства в акаунта, въпреки че ако изпратите плащане без парични средства в акаунта в PayPal, които да го покриват, ще предприемем мерки да получим паричните средства автоматично от източниците Ви на финансиране, за да може плащането да се осъществи.

За да финансирате акаунт, трябва да направите някое от следните:

- Получите електронни пари от нас, като ни заплатите еквивалентна сума от източниците си на финансиране. Можете да направите това ръчно, като използвате функцията за добавяне на парични средства от интерфейса на акаунта, или ние ще направим това автоматично при нужда, когато трябва да покриваме плащания, които сте ни инструктирали да изпратим; или
- Приемете плащане в PayPal, което Ви е изпратено от друг потребител на PayPal.

Балансът в акаунта Ви в PayPal представлява сумата електронни пари, които са на разположение за плащане от акаунта. Електронните пари са еквивалент на парите в брой, поради което европейското законодателство забранява плащането на лихви върху електронни пари (Директива 2009/110/ЕО, клауза 12).

Изпращане на плащания

За да изпратите плащане от акаунта си в PayPal до трето лице чрез услугата, можете да щракнете върху бутон на уеб сайт на търговец (или друго място за продажби онлайн), за да платите на съответния търговец, или ако получателят на плащането няма уеб сайт или бутон за улесняване на плащането, можете просто да използвате функцията за изпращане на пари в интерфейса на акаунта и да посочите имейл адреса на получателя. И в двата случая, когато инициирате изпращането на пари, ни инструктирате да прехвърлим електронни пари от Вашия акаунт в PayPal към акаунта в PayPal на получателя (вижте също „Как разбираме, че това сте Вие?“ по-долу). Ако плащането бъде прието от получателя (което обикновено става автоматично), ще завършим прехвърлянето.

В някои случаи е възможно да можете да упълномощите получател да инструктира PayPal от Ваше име към по-късна дата за обработване на плащане от Вас до съответния получател (тези видове плащания са известни като автоматични **предварително одобрени плащания или плащания по споразумения за фактуриране**). PayPal може да задържи сумата по плащането в състояние на изчакване в резерва по акаунта Ви, докато получателят не събере плащането.

В някои случаи е възможно да можете да позволите на друг лицензиран доставчик на платежна услуга да инициира плащане до друго лице от Ваше име.

Всеки нов акаунт разполага с първоначален лимит върху сумата парични средства, които потребителят може да изпраща. За да увеличи „лимита за изпращане“, потребителят трябва да потвърди представената ни информация във връзка с неговия акаунт. Лимитите може да варират по наше усмотрение до максималната посочена от закона за борба с прането на пари сума, но ние не осигуряваме възможност да променяте лимита за изпращане. Видът на информацията, която е нужна за проверката, варира в зависимост от мястото, на което живеете, и вида на акаунта Ви (личен или фирмен). Ще Ви подканим да потвърдите информацията за акаунта си и ще Ви обясним как да направите това.

Получаване на плащания

След като си откриете акаунт в PayPal, можете да получавате плащания през услугата, като ги приемате от други потребители. Също така може да Ви позволим да получите плащане от лица, които нямат акаунт в PayPal. Приемането почти винаги е автоматично; обикновено няма нужда да правите каквото и да било, за да приемете дадено плащане.

Получателят може да възстановява суми по плащания или в някои случаи да използва услугата, за да отказва плащания, които са изпратени от други потребители.

Ако акаунтът Ви в PayPal е нов, законите за предотвратяване на прането на пари изискват от нас да ограничим сумата пари, които можете да получавате, докато не завършите процеса за потвърждаване на акаунта. Ще Ви помолим да потвърдите акаунта си и ще Ви обясним как да направите това малко след като откриете новия си акаунт.

Ние блокираме плащания, при които считаме, че съществуват сериозни проблеми със сигурността или че представляват измама (вижте нашето потребителско споразумение). Понякога вместо да блокираме дадено плащане може да го забавим, за да го разследваме допълнително. Ако открием измама, след като сте получили плащане, обикновено ще сторнираме плащането обратно към лицето, което е било измамено, и ще отбележим сторнирането в акаунта Ви. Понякога законът не ни позволява да обясним блокираното или забавеното плащане или да даваме подробности за дадено сторниране, за да се избегне предупреждаването на лице, което явно извършва измама или друго престъпление. Въпреки че е възможно да сме ограничени относно информацията, която можем да разкриваме, винаги можете да ни питате за блокирани, забавени или сторнирани плащания, като използвате Центъра за сигурни съобщения, описание за който можете да намерите в „Комуникация с Вас“ по-долу.

Валути

Можете да изпращате или получавате плащания в различни валути, включително: британска лира, евро, американски долар, канадски долар, японска йена, австралийски долар, швейцарски франк, норвежка крона, шведска крона, датска крона, полска злота, унгарски форинт, чешка крона, сингапурски долар, хонконгски долар, новозеландски долар, нов израелски шекел, мексиканско песо, бразилски реал, филипинско песо, тайландски бат и нов тайвански долар.

Ако нямате баланс във валутата, в която изпращате пари, или ако изтеглите валута, която не съответства на националността на банковата сметка, в която се приема изтеглянето, услугата обикновено ще конвертира паричните средства във валутата на плащането, което изпращате, или банковата сметка, която приема изтеглянето, и ще начисли такса за конвертирането.

Можете да получавате пари в която и да е от валутите, които се поддържат от услугата (посочени по-горе). Ако валутата, която получавате, не съответства на националността на Вашия акаунт в PayPal, услугата няма да конвертира чуждестранната валута в националната, докато не ни инструктирате за това, не изтеглите паричните средства в банковата си сметка или не ги изпратите в друга валута.

Преди услугата да конвертира валута, тя ще Ви уведоми за обменния курс, който ще се използва, както и каква такса ще се начисли. След като бъдете уведомен/а,

услугата ще продължи с конвертирането само ако дадете такава инструкция. Това не е в сила за забавени плащания към продавача или автоматични/предварително одобрени/плащания по споразумение за фактуриране съгласно споразумението с потребителя.

Прегледайте споразумението с потребителя за повече информация относно начина, по който може да конвертираме валутата, както и с какви избори за конвертиране на валута разполагате.

Риск от обратно начисление или сторниране на плащане

Ако даден получател не отговаря на критериите за защита на продавача (вижте по-долу) и получи плащане, което стане предмет на обратно начисление или бъде сторнирано, получателят (и в повечето случаи не PayPal) ще носи отговорност за обратното начисление/сторнирането на сумата по това плащане, както и за всички такси, например таксата за обработване на обратно начисление.

Обратното начисление представлява спор между получателя на финансирано от карта плащане, издалата картата банка и клиента на издателя – подателят на плащането. PayPal не разрешава въпросите по обратните начисления, като заедно с получателя на плащането ние трябва да приемем решението на банката-издател като окончателно и законно обвързващо по отношение на спор за обратно начисление.

Защита на продавача

При определени обстоятелства PayPal ще покрие загубата, причинена от обратно начисление или сторниране, вместо да изиска от получателя на плащането да възстанови сумата, ако получателят отрече да е упълномощил плащането или повдигне претенция, че не е получил артикула, за който е платил.

Има налична защита на продавача, от която можете да се възползвате, когато плащането е посочено като „Подлежащо на политиката за защита на продавача“ в страницата с подробности за трансакциите на потребителя. Критериите за достъп до защитата на продавача зависят от следните фактори:

- Видът на закупените стоки или услуги;
- Държавите, в които живеят продавачът и купувачът;
- Видът на акаунта на продавача;
- Пощенският адрес, на който подателят изпраща стоките;
- Доказателство за използвания метод на доставка;
- Времето, в което са изпратени стоките след получаване на плащането;

- Броят акаунти, от които е направено плащане;
- Съдействието от страна на продавача.

Споразумението с потребителя съдържа повече информация за критериите за достъп, които важат конкретно в държавата на местопребиваване на продавача.

Защита на купувача

Защитата на купувача позволява на купувачите на отговарящите на критериите стоки и услуги да си възстановяват изцяло или частично своите плащания в PayPal за съответните покупки, ако те не са доставени или ако се различават съществено от описанието на продавача.

За да можете да се възползвате от защитата на купувача, трябва да подадете претенция, за което има времево ограничение. Можете да намерите повече информация относно подаването на претенция в споразумението с потребителя.

Изтегляне на парични средства (осребряване на електронни пари)

Ако акаунтът Ви има положителен баланс, можете по всяко време да ни инструктирате за изтеглянето на парични средства от акаунта към банкова сметка, която е регистрирана като източник на финансиране в акаунта Ви в PayPal (в по-редки случаи и към карта, която е източник на финансиране). Такава инструкция обикновено се дава, като се използва функцията за изтегляне от интерфейса на акаунта. Юридически погледнато, изтеглянето на парични средства от акаунт в PayPal към банкова сметка представлява „осребряване“ на електронни пари.

При нормални обстоятелства ще изпълним изтеглянето от акаунта веднага щом достъпните схеми за плащане ни позволят (което може да бъде в рамките на 1 работен ден) след приключването на всички проверки, които бъдат обосновано необходими, за да не се допуснат пране на пари или измами или за да се потвърди Вашата самоличност и достъпа до банковата сметка, която се използва за изтеглянето.

Ако акаунтът Ви в PayPal е нов, законите за предотвратяване на прането на пари изискват от PayPal да ограничи сумите, които можете да изтегляте. Можете да отмените ограничението, като завършите процеса по удостоверяване за Вашия нов акаунт. PayPal ще Ви помоли да завършите този процес и ще Ви обясни как да направите това малко след като откриете новия акаунт.

Можете да съхранявате парични средства в акаунта в PayPal толкова дълго, колкото пожелаете. Ние не Ви таксуваме за съхраняването на пари в PayPal, но също така не плащаме лихви, тъй като олихвяването на електронни пари е забранено.

Такси

PayPal не начислява такси за изпращането на пари през услугата (освен ако не е нужно конвертиране на валута или ако плащането не се изпраща през нашата услуга за масови плащания, или ако подателят плати таксата за изпращане на плащане като част от лична (а не търговска) трансакция).

PayPal начислява такси при възникването на определени обстоятелства, например:

- Получаване на плащания по търговски трансакции (ставките варират в зависимост например от местоположението на подателя и получателя);
- Конвертиране на валута (вижте „Валути“ по-горе);
- Обработване на обратно начисление от подателя на плащане, което получите;
- Тегленето на парични средства (в някои държави);
- Използване на определени опционални услуги, като масово плащане или PayPal Credit.

Можете да намерите повече информация за нашите такси в споразумението с потребителя и на страниците за таксите.

Закриване на акаунт или ограничаване на употребата му

Даден акаунт може да бъде закрит по всяко време както от нас, така и от притежателя на акаунта. Когато PayPal закрива акаунт, обикновено ще уведомим притежателя му два месеца преди закриването, но може също така да закрием акаунти по всяко време и с влизащо незабавно в сила известие до притежателя в определени редки ситуации (например когато притежателят на акаунта е нарушил споразумението си с нас). За повече информация вижте раздела за закриване на акаунти в споразумението с потребителя (включително информация как можете да закриете своя акаунт и до какъв ефект ще доведе това).

Възможно е също така да предотвратим изпращането или получаването на плащания от Вашия акаунт, и/или изтеглянето на средства в определени ситуации, например когато предоставената ни информация изглежда е неточна, не изпълнявате свои ключови задължения или изглежда, че имате финансови затруднения (вижте също раздела за ограничени дейности и задържания в споразумението с потребителя). С изключение на закриването на един акаунт, PayPal не включва друга възможност, която да Ви позволи да ограничите или забраните използването му.

Ако ограничим Вашия акаунт (без да го закрием изцяло), ще продължите да имате достъп до Центъра за сигурни съобщения, след като влезете, като също така ще можете да се свържете с отдела за обслужване на клиенти по телефона. Можете да подадете запитване във връзка с ограничението, като ще Ви обясним какво е основанието за налагането му (стига това да ни е позволено) и по какъв начин можете да го премахнете.

PayPal може също така да блокира конкретно плащане (без да закрива или ограничава акаунта); за повече информация вижте „Получаване на плащания“.

Забранени или ограничени дейности

Не позволяваме използване на услугата за обработване на плащания, които са свързани с незаконни или други дейности, влизащи в нарушение на нашата Политика за допустимо използване.

Също така е възможно да ограничим използването на услугата на PayPal и/или да откажем да изпълним Вашата поръчка за плащане, ако това би било равно на ограничена дейност, както е посочено в споразумението с потребителя.

Комуникация с Вас

PayPal ще общува с Вас по следните начини (заедно с други често използвани начини, например контакт по телефона за обслужване на клиенти, както и този уеб сайт):

- **По имейла**, ако изпращаната информация не е поверителна от съображения за безопасност. Например ще използваме имейл съобщение, за да Ви уведомим за изпратени плащания или за промени по настройките на акаунта Ви. Тези имейл известия обикновено са рутинни потвърждения на действието, което сте предприели, но ако се окаже, че съответното действие не е предприето от Вас, тогава трябва незабавно да вземете мерки, вместо да ни изпращате имейл в отговор. Вижте „Какво да правите в случай на проблем със защитата“ по-долу, ако подозирате, че акаунтът Ви се използва по неупълномощен начин.
  Освен потвърждение на предприетите действия, използваме имейл съобщения за неща, които искаме да представим на Вашето внимание (например когато имате плащане, което очаква да го одобрите, или когато зададена в акаунта Ви карта скоро ще изтече), както и за общи обявления до всички потребители – например във връзка с актуализиране на нашите онлайн споразумения. Поверителната информация в имейл съобщенията е сведена до минимум, тъй като имейлът не представлява средство за

комуникация с високо ниво на сигурност. За да общувате с нас по сигурен начин, използвайте Центъра за сигурни съобщения.
Ако отговорите на някой автоматичен имейл, отговорът Ви няма да може да се разгледа със същото ниво на внимание, което бихме искали да Ви обърнем. Ако трябва да ни отговорите за нещо, моля, използвайте Центъра за сигурни съобщения, за да реагирате на изпратено Ви по имейла известие или за да потвърдите автентичността на получен от нас имейл.

- **Чрез изпращане на известия до устройството Ви**, ако настройките на самото устройство (например **смартфон или таблет)** позволяват това. Тези известия имат същата цел като гореописаните имейл известия и Ви позволяват да откривате неупълномощено използване на Вашия акаунт. Вижте „Какво да правите в случай на проблем със защитата“ по-долу, ако подозирате използване по неупълномощен начин.
- **Чрез Центъра за сигурни съобщения**, в който имате достъп през акаунта си, но само след като сте влезли в акаунта. След като влезете, ще можем да сме по-сигурни, че комуникираме именно с Вас през Центъра за сигурни съобщения, поради което го използваме за информация относно защитата на услугата, поверителна информация и други данни, във връзка с които е важна сигурността. Тъй като трябва да влезете в акаунта си, за да имате достъп до Центъра за сигурни съобщения, този начин може да бъде по-неефективен в сравнение с имейл съобщенията при привличане на вниманието Ви, поради което може да Ви изпратим имейл, за да Ви посъветваме да проверите Центъра за сигурни съобщения.

Този списък не е изчерпателен; например ако се обадите на отдела за обслужване на клиенти, съответното общуване ще се проведе по телефона.

Ние общуваме с Вас на езика, който сме използвали за комуникация, когато сте се регистрирали да използвате PayPal. В повечето случаи това ще бъде официалният език на Вашата държава, като в противен случай ще използваме английски език. Когато се регистрирате за услугата, ще Ви питаме коя е Вашата държава.

РАЗРЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ С УСЛУГАТА И СПОРОВЕ С ДРУГИ ПОТРЕБИТЕЛИ

Ще се стараем да разрешим всички свързани с услугата проблеми (например ако нещо се е объркало с някое плащане) или спорове с други потребители през нашия Център за разрешаване на проблеми, достъп до който ще имате, след като влезете в акаунта си.

В Центъра за разрешаване на проблеми можете да съобщите за даден проблем или да инициирате спор, или да отговорите на повдигнат от друг потребител спор, като също така ще можете да намерите помощ как да използвате Центъра. Вижте раздела за разрешаване на проблеми в споразумението с потребителя, където ще

намерите повече информация относно свързаните с услугата проблеми. Вижте разделите на защитата на купувачите в PayPal и защитата на продавачите в PayPal в споразумението с потребителя за повече информация относно разрешаване на спорове с други потребители през PayPal.

Ако отнасящият се до услугата проблем е свързан със сигурността или измама (например ако подозирате използване по неупълномощен начин), също така вижте „Какво да правите в случай на проблем със защитата“ по-долу. Ако трябва да Ви уведомим за даден проблем със сигурността или измама, обикновено ще направим това чрез Центъра за сигурни съобщения. Ако е нужно да предприемете спешно действие, е възможно да използваме и други средства, например да Ви изпратим имейл.

Има крайни срокове за съобщаването и съдействието за разрешаване на проблеми с услугата и спорове с други потребители, поради което е важно да се изпращат съобщения, когато е нужно допълнително действие.

ОПЛАКВАНИЯ ОТНОСНО УСЛУГАТА

Можете да подадете оплакване относно услугата до отдела за обслужване на клиенти онлайн по всяко време или като се обадите на отдела за обслужване на клиенти (за повече информация вижте по-долу).

Има крайни срокове за съобщаването и съдействието за разрешаване на оплаквания, поради което е важно да вземете предвид информацията, която Ви предоставим в процеса за разрешаване на оплаквания относно нужни допълнителни действия, така че да можете да разрешите оплакването или да го повдигнете към по-висше ниво.

Ако резултатът от оплакването относно услугата, след приключване на процеса по повдигането му, не Ви удовлетворява, можете да подадете оплакване до финансовата омбудсманска услуга (ако сте потребител от Обединеното кралство) или до Европейския потребителски център (ECC-Net), като също така можете да предявите съдебен иск срещу нас в съдилищата на Англия и Уелс (или в местния Ви съд, ако сте потребител от друго място). Можете също така да посочите неразрешено оплакване в писмена форма до нашия регулатор CSSF на следния адрес: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d’Arlon L-2991 Luxembourg.

За повече информация вижте и секцията относно оплаквания в раздела за разрешаване на проблеми в споразумението с потребителя.

Кои закони са приложими

Юридическите отношения с Вас обикновено се уреждат от законодателството на Англия и Уелс, но трябва да прегледате раздела за уреждащо законодателство в споразумението с потребителя, което е в сила за Вашата държава, за да видите дали законите на други държави също не са приложими в определени случаи.

Безопасно използване на нашата услуга

От гледна точка на потребителя основният продукт на PayPal е услугата, която често се сравнява с портфейл, надеждно място за съхраняване на пари в брой, карти и други платежни средства. Сигурността е основна причина защо е добре да имате портфейл: услугата на PayPal ви спестява нуждата да разкривате пред онлайн продавачи данните за достъп до парите ви в брой, така че хората, на които плащате, да не получат достъп до вашето платежно средство (информация за вашата карта или банковата ви сметка).

Можете да помогнете за опазването на акаунта си в PayPal и обезопасяването на начина, по който използвате услугата, като вземете следните мерки:

a. Пазете на сигурно място идентификационните си данни за вход (като парола или ПИН код) и данните за източници на финансиране.
b. Не позволявайте на други лица да разполагат с Вашите идентификационни данни за вход и данните за източниците Ви на финансиране, нито да ги използват.
c. Никога не разкривайте идентификационните си данни за вход и данните за източниците на финансиране, освен в случаите, когато използвате услугата;
d. Не записвайте никъде и по какъвто и да било начин паролата или ПИН кода си (или другите идентификационни данни за вход), ако има опасност така те да станат достояние на други лица;
e. Не избирайте парола или ПИН код (или други идентификационни данни за вход), които са лесни за разгадаване (например последователност от букви или цифри);
f. Уверете се, че никой не вижда паролата или ПИН кода (или останалите Ви идентификационни данни за вход), когато ги използвате;
g. Излезте от всички свързани с плащания приложения на устройството, когато не го използвате за достъп до услугата и/или когато други имат достъп до него (например когато споделяте устройството с други или го ползвате с незащитени обществени интернет връзки, например обикновени публични зони с безплатен Wi-Fi);
h. Не използвайте никакви функции, които запазват или съхраняват паролата или ПИН кода (или други идентификационни данни за вход) на устройството;
i. Спазвайте всички разумни насоки, които може да публикуваме относно обезопасяването на акаунта в PayPal и използването на услугата;

j. Поддържайте актуални личните си данни в акаунта в PayPal. Възможно е да не успеем да Ви отговорим, ако се свържете с нас относно акаунта в PayPal от адрес, телефонен номер или имейл акаунт, който не е регистриран при нас; или
k. Вземете всички нужни стъпки за защита на личното електронно устройство, през което се свързвате с услугата. При достъпа до услугата използвайте защитени с ПИН код и/или парола лично конфигурирани функции на устройството. Ако изгубите устройството си, ни уведомете за това веднага и изтрийте устройството от настройките на акаунта в PayPal.

Освен по-голямата сигурност, част от полезността на портфейла също така се крие в готовността и удобството: един портфейл не е сейф, а нещо, с което се оперира и отваря доста по-лесно, когато имате нужда от пари в брой. Балансът между сигурността и готовността е труден за постигане: избягваме да Ви безпокоим, когато дадена проверка на сигурността спомогнала твърде малко, но когато рискът (има застрашени средства и вероятност от тяхната загуба) е по-голям, трябва да Ви помолим да ни помогнете и да вземете мерки да се защитите, докато се уверим, че работим именно с Вас, а не с някого, който се представя за Вас. Също така трябва да спазваме регламентите за сигурността. Възползваме се по най-добрия начин от най-ненатрапчивите начини за разпознаването Ви, но понякога се налага да демонстрирате, че лицето, което в момента оперира с акаунта, наистина сте Вие.

Как разбираме, че това сте Вие?

Когато изпратите дадено плащане, трябва да потвърдим, че получаваме инструкциите наистина от Вас, притежателя на акаунта. Възможно е да сте виждали платежната индустрия да нарича този процес „удостоверяване“. Ще приспаднем плащането от Вашия акаунт, така че потвърждението на Вашата самоличност за съгласието на плащането гарантира, че ще отразим от акаунта Ви само тези плащания, които наистина сте ни казали да направим. Освен инструкциите за плащането, трябва да потвърдим, че именно Вие вършите действието и при останалите операции, които касаят Вашите пари или настройките на акаунта в PayPal.

Влизането с идентификационните данни (включително парола или ПИН код) ни дава базова гаранция, че осъществилото достъп лице сте именно Вие. Сигурността на този базов метод зависи от това дали пазите в тайна идентификационните си данни, най-вече паролата или ПИН кода. Ако споделите идентификационните си данни, Вие ще предадете контрола над акаунта си в PayPal. Ако искате да позволите на друг да използва Вашия акаунт, не споделяйте идентификационните си данни, а вместо това създайте отделен потребител и възможност за влизане за другото лице (първо влезте в акаунта си, след което от „Профил и настройки“ изберете „Управление на потребителите“). Никога не разкривайте идентификационните си данни пред други лица, за да можете винаги да запазите

контрола над собствения си акаунт. Вижте „**Какво да направите**“ по-долу, ако смятате, че идентификационните Ви данни може да са станали достояние на други лица.

Представителите на PayPal никога няма да искат паролата или ПИН кода Ви; те са записани в шифрована форма в нашата система и персоналът на PayPal няма достъп до тях. Не трябва да разкривате паролата или ПИН кода си пред персонала на PayPal или когото и да било другиго. Ако забравите паролата си, ще я променим на временна такава, която ще е известна единствено на Вас и на нас, но ще трябва да промените временната парола възможно най-скоро след като я използвате за първи път. Можете да промените ПИН кода си сам/а от профила, след като влезете в акаунта си.

Освен чрез влизането с потребителско име и парола или ПИН код, можем да Ви разпознаем и по други начини. Например Ви разпознаваме по мобилното устройство, особено ако сте инсталирали на него приложението на PayPal. Ако устройството Ви разполага със сензор за пръстови отпечатъци, можем също така да използваме и пръстов отпечатък. Възможно е да Ви помолим да въведете код, който сме изпратили на телефонния Ви номер. По такъв начин ще Ви разпознаем по телефона. Отговарянето на определени защитни въпроси също така помага да Ви идентифицираме.

Европейските закони за защита на плащанията искат от нас да Ви идентифицираме по два отделни начина при определени дейности, например при изпращане на пари или промяна на настройката на акаунта. Например ако първоначално влезете с парола, може също така да проверим устройството Ви, като обикновено ще направим това във фонов режим, без да Ви безпокоим. За да се разграничите от устройство, което вече не използвате, трябва да прекратите връзката с него. За целта влезте в акаунта си, след което изберете „Телефон“ от „Профил и настройки“.

Понякога може да позволим да се идентифицирате (когато е възможно), без да трябва да въвеждате парола или ПИН код, например като използвате мобилното си устройство. Това не означава, че пропускаме процеса по идентификация: просто го приключваме, без да трябва да въвеждате данни. Разпознаваме Ви благодарение на устройството и поведението или други идентификационни фактори, вместо чрез парола.

Ако за финансирането на плащането използвате карта, издалата картата банка също има задължение да Ви идентифицира. Тя може да направи това чрез 3D сигурност, като ще бъдете помолен/а да удостоверите самоличността си пред издалата картата банка. PayPal работи съвместно с асоциациите и издателите на карти, за да улесни тази допълнителна защитна проверка, доколкото това е възможно.

Потвърждаването на самоличността Ви при изпращането на плащане ни помага да се уверим, че именно Вие упълномощавате съответното плащане. Също така

потвърждаваме самоличността Ви, когато зададете предварително одобрение за бъдещи плащания, което Ви позволява да правите плащания към един и същ получател (обикновено търговец) на автоматична (и в някои случаи периодична) база. След това търговецът може да използва предварителното одобрение като разрешение да събира плащания от Вас през PayPal, както сте се договорили с него. Може да използваме предварителното одобрение като инструкция от Ваша страна да приемем искането на търговеца за събиране на плащане. Ние не проверяваме самоличността Ви и изобщо не се обръщаме към Вас, когато търговец събере плащане, което има Вашето предварително одобрение, тъй като сте избрали да се доверите на търговеца във връзка с плащането, когато са налице определени договорени условия (например когато използвате предоставяна от търговеца услуга или е минал период от време, за който е станало дължимо друго плащане). Можете да анулирате предварително одобрение от профила в акаунта си. За повече информация вижте раздела в споразумението с потребителя относно настройването на автоматично таксуване от акаунта.

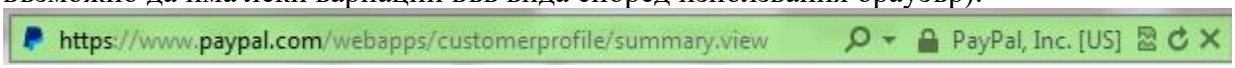
Как разбирате, че това сме ние?

PayPal полага всички усилия да спре външни лица от фалшифицирането на нашия уеб сайт, приложения за мобилни телефони и други начини за достъп до услугата ни. Въпреки това усилията ни да елиминираме фалшификациите никога не могат да постигнат 100% успех: някой може да успее да се представи за PayPal, докато го заловим. Ако смятате, че фалшив уеб сайт е истинският уеб сайт на PayPal, има вероятност да влезете във фалшивия сайт и така да разкриете идентификационните си данни пред представящ се за PayPal измамник. Ако това се случи, вижте „Какво да правите в случай на проблем със защитата“ по-долу.

За да можете да се уверите, че влизате в истинския уеб сайт на PayPal:

- **Избягвайте да използвате връзки към уеб сайта на PayPal**. Свързващият код, който Ви пренася от посочената връзка към конкретния уеб сайт, не е видима за Вас, поради което при последване на връзката не знаете в действителност какво точно ще отворите. Последването на връзка е безопасно само ако имате доверие на изпратилия връзката, като е възможно да не знаете кой е той наистина. Имейл съобщенията могат да бъдат преправени по такъв начин, че да изглеждат като изпратени от PayPal, докато всъщност не пристигат от нас. Поради това трябва да избягвате да използвате връзки в имейл съобщения за достъп до PayPal. Връзките в уеб сайтове, чиито автори не познавате и които не са надеждни, може също да Ви препратят към фалшиви уеб сайтове. Най-лесният начин да се уверите, че ще отворите истинския уеб сайт на PayPal, е да въведете „paypal.com“ в адресната лента на браузъра и да натиснете Enter.
- **Проверете адресната лента**. Когато отворите уеб сайта, който изглежда като PayPal, проверете адресната лента в горната част на прозореца на

браузъра. Тя трябва да изглежда ето така (моля, имайте предвид, че е възможно да има леки вариации във вида според използвания браузър):



В този пример „https“ и заключеното катинарче указват, че връзката между браузъра и сървъра на PayPal е шифрована, така че да няма намеса на други лица. Думите „paypal.com“ и „PayPal, Inc.“ потвърждават, че браузърът се е свързал към нашия сървър, като зеленият цвят указва, че браузърът „знае“, че това сме ние, благодарение на сертификат, който е издаден от идентифицирала ни надеждна трета страна. Ако адресната лента е жълта или червена, или ако връзката не е сигурна (т.е. се вижда отключен катинар или „https“ липсва) или не е установена с нас (т.е. адресът не е paypal.com), не трябва да се вписвате в този уеб сайт. Измамниците може да злоупотребяват с името ни и да го фалшифицират, но имат по-големи затруднения да направят същото с названието на интернет домейна ни – paypal.com, поради което прегледайте домейна в адреса (трябва да е точно „paypal.com“ точно преди първата наклонена черта).

Когато ни инструктирате да направим плащане за Вас, обикновено се намирате в уеб сайта на търговеца, на когото възнамерявате да платите. Когато ни инструктирате да направим плащане, обикновено искаме да влезете в системата (за да можем да знаем, че именно Вие ни давате тази инструкция), така че уеб сайтът на търговеца ще Ви пренасочи към прозорец за влизане в PayPal, освен ако не сте избрали да влезете без парола, както е описано по-горе в „Как разбираме, че това сте Вие?“. Можете винаги да проверите адреса на съответния прозорец за вход, за да се уверите дали уеб сайтът на търговеца Ви е пренасочил към нас. Имайте предвид, че когато бъдете пренасочен/а към нас от търговец по този начин, също така ще се покаже името на търговеца. Не защото все още се намирате в уеб сайта на търговеца, а за да имате по-добър контекст: Вие купувате нещо от търговеца и стъпката за плащане временно Ви насочва към нас, но след самото плащане ще се върнете при търговеца.

За да се уверите, че инсталираното на телефона Ви приложение на PayPal е автентично и идва от нас, трябва да го изтеглите то надежден източник като магазина за приложения на Apple или Google Play.

Някои клиенти на PayPal Ви позволяват да влизате в техните уеб сайтове, като използвате идентификационните си данни за вход в PayPal това може да Ви спести нуждата да регистрирате акаунт в съответния уеб сайт, за да го използвате. Когато обаче използвате идентификационните си данни за PayPal и PayPal обработи самия процес по влизането, всъщност не влизате в уеб сайта на PayPal, а в сайта на трето лице. Ако влезете (или се опитате да влезете) в уеб сайта на трето лице, като използвате идентификационните си данни за PayPal, PayPal ще уведоми третото лице, когато влезете успешно или когато опитът бъде неуспешен, но PayPal не споделя друга информация със съответното трето лице, без преди това да получи Вашето съгласие.

Какво да правите в случай на проблем със защитата

Ако подозирате за свързан със сигурността проблем, трябва да действате незабавно, но без паника. Забавянето би могло да утежни последствията. Обаждането на отдела за обслужване на клиенти ***не*** е първото действие, което трябва да предприемете.

Първо трябва да се запитате кое от долуизброените описва най-добре проблема:

a. Мога да вляза. Някой друг използва или може да използва акаунта ми, или идентификационните ми данни вероятно вече не са тайна.
b. Мога да вляза и считам, че идентификационни ми данни са в безопасност, но изглежда, че има неупълномощени действия с моя акаунт.
c. Не мога да вляза. Някой друг използва или може да използва акаунта ми, но може просто да съм забравил/а паролата си.

Подзаглавията по-долу се отнасят до тези ситуации.

„Мога да вляза, но…“

Ако все още можете да влезете в акаунта си в PayPal, но подозирате, че някой друг може да го използва или ако има признаци за случващи се неупълномощени дейности, първото нещо, което следва да направите, е да влезете и да промените паролата си, дори ако не смятате, че тя е станала достояние на други лица. Измамниците често разполагат с разбиващи паролите програми, така че най-добрият начин да се уверите, че никой не е наясно с Вашата парола, е да я смените. Ако все още имате достъп до акаунта си, можете да промените паролата доста по-бързо, отколкото можем да го сторим ние.

За да промените паролата си, първо влезте в акаунта. След това щракнете върху „Профил и настройки“ и под „Парола“ щракнете върху „Промяна“. Когато променяте паролата, ние обезопасяваме комуникационния канал между Вас и сървърите си, така че промяната на паролата обикновено е надежден процес, при който не трябва да се тревожите, че някой Ви следи. Изберете внимателно новата си парола, като избегнете всякакви нейни прилики със старата.

Ако сте избрали да не се иска парола (в случаите, когато сме Ви позволили това), обмислете дали изискването на парола не е добра идея, за да повишите нивото на сигурност срещу евентуални измамници. Може също да е добре да премислите другите начини, по които можем да Ви идентифицираме: например, все още ли поддържате мобилния телефон, който сте посочили като Ваш в профила на акаунта? Нов мобилен телефон със същия номер като преди за нас се равнява на нов телефон, понеже идентифицираме самото устройство. Можете да

актуализирате мобилното си устройство, като прекратите връзката със старото такова и инсталирате и ползвате приложението на PayPal на новото си устройство.

След като сте променили паролата си и отново сте влезли в акаунта, потвърдете коя дейност изглежда като неупълномощена. Има значителна разлика между „Не си спомням да съм правил/а това плащане“ и „Със сигурност това плащане не е нареждано от мен, тъй като никога не съм чувал за „Чантите на Мили“, най-малкото понеже съм мъж и не ми трябват дамски чанти“. Моля, не докладвайте плащания като неупълномощени такива, освен ако не сте уверени, че не сте ги разрешавали. Умишленото и неправомерно докладване на плащане като неупълномощено такова може да се равнява на измама.

Ако сте сигурен/на, че е имало дадено неупълномощено действие, съобщете за това на PayPal, като се свържете с отдела за обслужване на клиенти (вижте по-долу за повече информация). Трябва да съобщавате за неупълномощени действия само след като сте променили паролата си и всички други идентификатори от профила на акаунта. Промяната на паролата и актуализирането на информацията за мобилното устройство възстановяват контрола Ви върху акаунта и са критична първа стъпка, преди да се разрешават последиците от самата загуба на контрол.

„Не мога да вляза“

Ако повече не можете да влезете в акаунта си в PayPal, поискайте паролата да бъде нулирана, като се обадите на отдела за обслужване на клиенти (паролите не могат да се нулират по имейл, тъй като това не е достатъчно сигурен метод). Ако подозирате, че е възможно акаунтът Ви да се използва от неупълномощено лице, поискайте нулирането да стане спешно. Искането не е чак толкова спешно, ако няма особена вероятност някой друг да има достъп до акаунта.

Свързване с отдела за обслужване на клиенти за нулиране на паролата

Ако все още можете да влезете в акаунта, то можете да разрешите най-непосредствения проблем по-бързо от нас самите. Вижте раздел „**Мога да вляза, но…**“ по-горе. Ако не можете да влезете в акаунта или вече сте предприели всички възможни действия, се обадете на отдела за обслужване на клиенти (можете да намерите данните за връзка с него на края на тази страница).

Ако можете да влезете в акаунта, направете това, след което щракнете върху „Имате ли нужда от помощ?“ в долната част на уеб страницата, и си запишете еднократната парола, която ще получите. Ако не можете да влезете, обяснете каква е причината за това на представителя на отдела за обслужване на клиенти, който ще Ви пита за паролата.

Ако все още можете да влезете в акаунта, можете да използвате Центъра за сигурни съобщения вместо телефона, за да се свържете с нас. Ако обаче имате спешна

нужда от нулиране на паролата и не можете да направите това сам/а, ни се обадете, за да помогнем по най-бързия възможен начин. Можете също така да използвате Центъра за сигурни съобщения, за да адресирате последствията от проникването в акаунта Ви, например неупълномощени плащания, както и за да получите помощ за други проблеми.

Ако трябва да Ви уведомим за даден проблем със сигурността или измама, обикновено ще направим това чрез Центъра за сигурни съобщения. Ако е нужно да предприемете спешно действие, е възможно да използваме и други средства, например да Ви изпратим имейл.

Когато поискате паролата да се нулира, ние трябва да се уверим във самоличността Ви, преди да нулираме паролата на акаунта. Ще направим това, като Ви питаме определени въпроси, чиито отговори следва да се знаят единствено от Вас. Ако промените паролата си онлайн през нашите помощни страници, въпросите ще бъдат същите, които сте избрали и на които сте посочили отговор при регистрацията на акаунта. Можете да видите тези въпроси от профила на акаунта, както и да ги смените с нови такива, ако желаете. Моля, имайте предвид, че някой измамник, който получи неупълномощен достъп до акаунта Ви, може също да промени въпросите и отговорите, които се използват за идентифицирането Ви. В такъв случай възстановяването на контрола над акаунта Ви ще бъде допълнително затруднено.

Повече информация за защитата

Можете да намерите повече информация за защитите и нашите политики относно сигурността в Центъра за сигурност на PayPal.

Речник

3D сигурност: това е процес, който се използва от картовите асоциации (например Visa и MasterCard), за да може издателят на картата да потвърди самоличността на лицето, което използва дадената карта. 3D сигурността използва парола, която се разпознава от издателя (а не от PayPal), за да потвърди, че въвеждащото паролата лице е познатият на издателя притежател на картата. 3D сигурността е общ термин; Verified by Visa и MasterCard SecureCode са търговски названия за 3D сигурността.

Идентификационни данни за вход: това са данните, които използвате за вход, например имейл адрес и парола или пък (на мобилни телефони) телефонен номер и ПИН код. Имейл адресът и телефонният Ви номер може да са известни и в други приложения отвъд влизането в акаунта, но паролата и ПИН кодът трябва да са тайни, за да бъде акаунтът Ви защитен от неупълномощен достъп.

Център за сигурни съобщения: това е средство за комуникация с PayPal, което е сходно с имейл съобщенията, но притежава далеч по-висока степен на сигурност и поверителност. За да използвате Центъра за сигурни съобщения, трябва да влезете в PayPal.

Ние: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., доставчикът на услугата, както е обяснено в раздела „Кой предоставя услугата?“ по-горе.

Вие: законният притежател на акаунта в PayPal, който е регистриран на истинското Ви име.

За повече информация можете да:

- се обърнете към потребителската поддръжка
- се обадите на отдела за обслужване на клиенти

И накрая, за да сте информиран/а по-добре:

- **Нашите насоки за безопасно използване на услугите ни от Ваша страна съдържат това, което считаме, че е най-добрата практика, но не са изчерпателни и не следва да се тълкуват като каквито и да било съвети. Преобладаващите технологии, свързаните рискове и конкретните Ви обстоятелства непрекъснато се изменят, така че предоставяме тези насоки, без да даваме каквито и да било обещания, декларации или гаранции (до позволената от приложимото законодателство степен и съгласно споразумението с потребителя на PayPal). Трябва винаги да се информирате сам/а и да потърсите професионален съвет, ако искате да гарантирате, че действията Ви са подходящи за Вашите конкретни обстоятелства.**
- **Горепосочената информация не представлява препоръка или одобрение на каквито и да било продукти или услуги на трети лица.**
- **Когато поместваме връзки към други уеб сайтове, не поемаме никаква отговорност за тяхното съдържание.**