

[PayPal](#)

>> [Visualizza tutti gli accordi legali](#)

Informazioni importanti sui pagamenti e sul servizio

Ultimo aggiornamento: 20 dicembre 2019

 [Stampa](#)

INDICE

[Elementi fondamentali del Servizio PayPal](#)

[Cos'è il Servizio PayPal?](#)

[Chi è il fornitore del Servizio?](#)

[Cosa serve per usare il Servizio?](#)

[Pagamenti singoli, ovvero effettuati una sola volta](#)

[Apertura di un conto PayPal](#)

[Finanziamento di un conto](#)

[Invio di pagamenti](#)

[Ricezione di pagamenti](#)

[Valute](#)

[Rischio di chargeback o storno di un pagamento](#)

[Protezione vendite](#)

[Protezione acquisti](#)

[Trasferire denaro \(rimborso di moneta elettronica\)](#)

[Tariffe](#)

[Chiusura o limitazione di utilizzo di un conto](#)

[Attività vietate o non consentite](#)

[Comunicazioni con l'utente](#)

[Risoluzione di problemi relativi al Servizio e di contestazioni con altri utenti](#)

[Reclami relativi al Servizio](#)

[Legge applicabile](#)

[Utilizzo sicuro del Servizio](#)

[Riconoscimento dell'utente](#)

[Riconoscimento dell'autenticità del sito web PayPal](#)

[Sicurezza del conto e del denaro](#)

[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)

[Maggiori informazioni sulla sicurezza](#)

[Glossario](#)

La descrizione del Servizio riportata di seguito è soltanto un riepilogo e non comprende tutte le definizioni, le esclusioni, i termini e le condizioni relative al Servizio. Tutte le condizioni sono espone in maniera esaustiva nelle Condizioni d'uso alle quali si può accedere cliccando il link che si trova nella parte inferiore di quasi tutte le pagine del sito web PayPal. Il presente riepilogo non costituisce parte integrante delle Condizioni d'uso. Il presente documento può subire modifiche.

Il presente documento e le Condizioni d'uso forniscono spiegazioni sulle informazioni che per legge PayPal è tenuta a comunicare all'utente. Il testo verrà aggiornato in caso di modifiche apportate al Servizio (definito di seguito).

Al termine del presente documento è riportato un glossario.

Elementi fondamentali del Servizio PayPal

Cos'è il Servizio PayPal?

PayPal consente a privati e aziende di inviare e ricevere moneta elettronica online. Fornisce inoltre altri servizi finanziari e correlati. Da qui in poi questi servizi vengono indicati collettivamente come "Servizio".

L'utente può usare il Servizio per effettuare pagamenti singoli (eseguiti una sola volta) o per aprire un conto PayPal che semplificherà i pagamenti e consentirà di ricevere e inviare pagamenti, offrire maggiori funzionalità e disporre di record dei pagamenti più efficienti.

Chi è il fornitore del Servizio?

Il Servizio viene fornito da PayPal (Europe) S.à r.l.et Cie, S.C.A. (R.C.S. Lussemburgo B 118 349) ("**PayPal**") agli utenti registrati nello Spazio economico europeo (SEE). Per informazioni su come contattare PayPal, vedere [questa](#) pagina dell'Assistenza clienti oppure, in caso di emergenza, consultare la sezione "[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)" riportata più avanti.

PayPal è una banca (o "istituto di credito" in termini legali) lussemburghese con regolare licenza. PayPal è soggetta alla vigilanza prudenziale dell'autorità di vigilanza del Lussemburgo, la Commission de Surveillance du Secteur Financier o CSSF. La CSSF tiene un registro delle organizzazioni regolamentate all'indirizzo

<https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. PayPal si trova al numero B00000351 del registro, ma è possibile anche effettuare una ricerca per nome.

Cosa serve per usare il Servizio?

Per usare il Servizio sono necessari:

- un computer, uno smartphone (come un iPhone Apple o un telefono Android o Windows) o un tablet (come un iPad Apple o un tablet Android o Windows);
- una connessione dati a Internet. Il Servizio PayPal non funziona se il computer non è connesso a Internet.

Le caratteristiche descritte sopra sono i requisiti tecnologici. Più efficienti sono il dispositivo e la connessione a Internet, migliore sarà la qualità operativa del Servizio. L'uso del Servizio e di altre funzionalità potrebbe risultare compromesso se il dispositivo è infettato da virus o presenta altri problemi di sicurezza. In questo caso, seguire le indicazioni sulla sicurezza del produttore del dispositivo e del sistema operativo e utilizzare un software antivirus, se consigliato per il sistema operativo in uso. Si raccomanda di mantenere il sistema sempre aggiornato, in particolare il sistema operativo, il browser e il software antivirus. L'utente deve prestare attenzione quando esegue download da Internet: se la fonte del download non è nota o affidabile, i dati scaricati potrebbero risultare pericolosi.

Lo scopo del Servizio è il trasferimento di denaro, pertanto PayPal sarà utile solo se vi è denaro da inviare o ricevere. Il Servizio risulterà inoltre più efficace se l'utente è titolare di un conto bancario e/o di una carta di credito o di debito. Il Servizio è un'infrastruttura che consente di usare metodi di pagamento (conto bancario e/o carta) online senza doverne comunicare gli estremi, a eccezione di PayPal e di altre terze parti attentamente selezionate e indicate nella Dichiarazione sulla privacy di PayPal. Il Servizio è stato concepito per funzionare con qualsiasi conto bancario e qualsiasi carta in modo da consentirne un uso online più semplice e sicuro.

In alcuni casi è possibile usare il Servizio tramite dei fornitori di servizi esterni che l'utente autorizza a operare per proprio conto (ad esempio, per avviare determinati pagamenti o per accedere ai dati del conto PayPal dell'utente).

Pagamenti singoli, ovvero effettuati una sola volta

Se l'utente usa il Servizio per effettuare un pagamento singolo (senza essere titolare di un conto PayPal), PayPal potrebbe fornirgli le informazioni relative al pagamento in questione sia prima che dopo l'invio della richiesta di elaborazione del pagamento.

Queste informazioni possono essere messe a disposizione dell'utente:

- sulle pagine web visualizzate prima dell'esecuzione del pagamento;
- nelle email inviate da PayPal all'utente; e
- nel presente avviso di "Informazioni importanti sui pagamenti e sul servizio".

Quando si usa il prodotto "Pagamento alla fatturazione" (se disponibile), alcune informazioni potrebbero essere inviate all'utente anche dal commerciante beneficiario del pagamento.

All'utente non viene richiesto il pagamento di alcuna tariffa per l'invio di un unico pagamento tramite il Servizio (sebbene possa essere addebitato il costo di altri servizi relativi a tale pagamento, come una conversione di valuta).

Per elaborare un unico pagamento, PayPal potrebbe richiedere all'utente di confermare i dettagli del metodo di pagamento che intende utilizzare (che, a seconda dei pulsanti PayPal disponibili nel negozio online del destinatario, potrebbe essere una carta di credito o di debito o un altro metodo di pagamento) e altri dati che saranno specificati nei pulsanti aggiunti al negozio online del destinatario, laddove l'utente incarica PayPal di effettuare il pagamento.

Il pagamento verrà eseguito non appena i sistemi di pagamento disponibili per PayPal lo consentano. Se il destinatario del pagamento richiede a PayPal la liquidazione del pagamento in un momento successivo, PayPal elaborerà l'ordine di pagamento in base alle istruzioni fornite dal destinatario.

Ai pagamenti inviati o ricevuti da utenti che non dispongono di un conto PayPal si applicano limitazioni. Per maggiori informazioni sull'invio di un pagamento da parte di utenti che non dispongono di un conto PayPal, consultare le **Condizioni per usufruire del servizio di Pagamento senza conto PayPal**. Per maggiori informazioni su come ricevere un pagamento da parte un utente che non dispone di un conto PayPal, consultare la sezione "[Ricezione di pagamenti](#)" nelle Condizioni d'uso.

Apertura di un conto PayPal

Possono aprire un conto PayPal sia persone fisiche che società. Per aprire un conto PayPal, l'utente deve:

- essere un soggetto privato (maggiorenne) o una società in grado di sottoscrivere un contratto giuridicamente vincolante; e
- completare la procedura di apertura del conto.

Nell'ambito della procedura di apertura del conto, l'utente deve:

- registrare un indirizzo email che fungerà anche da "ID utente";
- impostare una password di accesso al conto (vedere la sezione "[Sicurezza del conto e del denaro](#)" riportata di seguito per informazioni su come scegliere una password efficace); e
- accettare la [Dichiarazione sulla privacy](#) e le [Condizioni d'uso](#) di PayPal, nonché le altre regole ivi incluse.

Durante o dopo la procedura di apertura del conto, l'utente può collegare al proprio conto PayPal un metodo di pagamento, come un conto bancario o una carta di debito o di credito, da cui PayPal preleverà gli importi per coprire i pagamenti effettuati dal conto PayPal dell'utente.

Finanziamento di un conto

Il denaro presente sul conto PayPal è definito in termini legali come "moneta elettronica" ed è riconosciuto nello Spazio economico europeo (SEE) come forma di denaro che è possibile usare per le transazioni online. L'utente può utilizzare denaro proveniente dal proprio conto PayPal solo se dispone di un saldo sufficiente. Tuttavia, se invia un pagamento per un importo superiore a quello presente sul saldo PayPal, PayPal tenterà di ottenere l'importo mancante automaticamente dai metodi di pagamento dell'utente per portare a termine la transazione.

Per pagare tramite il saldo del conto PayPal, l'utente deve:

- ottenere moneta elettronica da PayPal tramite il pagamento dell'importo equivalente con un metodo di pagamento collegato. Questa operazione può essere completata manualmente con la funzione "Ricarica conto" disponibile nell'interfaccia del conto oppure automaticamente secondo necessità per coprire i pagamenti che l'utente chiede a PayPal di inviare; oppure
- accettare un pagamento PayPal inviato all'utente da un altro utente PayPal.

Il saldo del conto PayPal equivale all'importo della moneta elettronica disponibile per i pagamenti in uscita dal conto. La moneta elettronica è equiparata al denaro contante e pertanto la normativa europea vieta la concessione di interessi legati alla detenzione della stessa (Direttiva 2009/110/CE, articolo 12).

Invio di pagamenti

Per inviare un pagamento dal proprio conto PayPal a una terza parte tramite il Servizio, l'utente può cliccare un pulsante sul sito web del venditore (o di un altro punto vendita online) per effettuare il pagamento oppure, se il beneficiario non dispone di un sito web o di un pulsante specifico, è possibile utilizzare la funzione "Invia denaro" disponibile

nell'interfaccia del conto e indicare l'indirizzo email del destinatario. Qualunque sia la modalità usata, quando l'utente inizia a inviare denaro, richiede a PayPal di trasferire moneta elettronica dal proprio conto PayPal al conto PayPal del destinatario (vedere anche la sezione "[Riconoscimento dell'utente](#)" riportata di seguito). In caso di accettazione del pagamento da parte del destinatario (che in genere avviene automaticamente), PayPal porterà a termine il trasferimento.

In alcuni casi l'utente può autorizzare un destinatario a istruire PayPal affinché in un secondo momento accetti un pagamento per conto dell'utente a favore di tale destinatario (i pagamenti di questo tipo vengono indicati come **pagamenti automatici preautorizzati o per contratto di addebito automatico**). PayPal potrebbe bloccare l'importo di un pagamento indicandolo come "In sospeso" nel conto di riserva fino a quando il destinatario non riscuote il pagamento.

In alcuni casi l'utente può permettere a un altro fornitore di servizi di pagamento autorizzato di avviare un pagamento a favore di altri per suo conto.

Per ogni nuovo conto è previsto un limite iniziale dell'importo di denaro che può inviare l'utente. Per aumentare questo "limite di invio", l'utente deve verificare i dati forniti a PayPal in merito al proprio conto. I limiti possono variare a discrezione di PayPal e fino ai valori massimi previsti dalla normativa antiriciclaggio; PayPal non permette tuttavia all'utente di variare il limite di invio. Il tipo di dati richiesti per la procedura di verifica varia a seconda del Paese di residenza dell'utente e del tipo di conto di cui è titolare (personale o business). PayPal inviterà l'utente a verificare i dati del conto e gli spiegherà come procedere.

Ricezione di pagamenti

Una volta aperto un conto PayPal, l'utente può ricevere pagamenti tramite il Servizio accettando denaro da un altro utente. PayPal potrebbe inoltre permettere all'utente di ricevere un pagamento da una persona che non ha un conto PayPal. L'accettazione è quasi sempre automatica; in genere l'utente non deve compiere alcuna azione per accettare un pagamento.

Il destinatario ha la possibilità di rimborsare i pagamenti oppure, in alcuni casi, di utilizzare il Servizio per rifiutare i pagamenti che sono stati inviati da un altro utente.

Se il conto PayPal dell'utente è stato aperto di recente, la normativa antiriciclaggio prevede che PayPal limiti gli importi di denaro che l'utente può ricevere prima che sia stata completata la procedura di verifica del conto. PayPal inviterà l'utente a verificare il conto e gli spiegherà come procedere non appena verrà aperto un nuovo conto.

PayPal blocca i pagamenti che sembrano presentare problemi di sicurezza o di frode (consultare le [Condizioni d'uso](#) di PayPal). A volte, anziché bloccare un pagamento,

PayPal lo posticipa per poter svolgere indagini più approfondite. Se viene rilevata una frode dopo che l'utente ha ricevuto un pagamento, in genere PayPal storna il pagamento alla parte lesa e annota lo storno sul conto dell'utente. Talvolta la legge vieta a PayPal di spiegare i dettagli del blocco o del ritardo di un pagamento o di fornire informazioni su uno storno per evitare di divulgare informazioni riservate sul presunto truffatore o criminale. Nonostante le limitazioni sui dati che PayPal può divulgare, l'utente potrà richiedere informazioni sui pagamenti bloccati, ritardati o stornati tramite il Centro messaggi, come spiega la sezione "Comunicazioni con l'utente" riportata di seguito.

Valute

L'utente può inviare o ricevere pagamenti in diverse valute, tra cui sterlina inglese, euro, dollaro statunitense, dollaro canadese, yen giapponese, dollaro australiano, franco svizzero, corona norvegese, corona svedese, corona danese, zloty polacco, fiorino ungherese, corona ceca, dollaro di Singapore, dollaro di Hong Kong, dollaro neozelandese, nuovo shekel israeliano, peso messicano, real brasiliano, peso filippino, baht thailandese e nuovo dollaro di Taiwan.

Se l'utente non ha un saldo nella valuta del pagamento da inviare o se intende trasferire un importo in una valuta diversa da quella usata nel Paese del conto bancario ricevente, in genere il Servizio convertirà il denaro nella valuta del pagamento che l'utente sta inviando o del conto bancario di destinazione, applicando una tariffa di conversione.

L'utente potrà ricevere denaro in una qualsiasi delle valute supportate dal Servizio (elencate sopra). Se la valuta ricevuta è diversa da quella usata nel Paese in cui è aperto il conto PayPal, il Servizio non convertirà l'importo della valuta estera in valuta nazionale, a meno che l'utente non lo richieda espressamente, non trasferisca il denaro sul proprio conto bancario o non lo invii in un'altra valuta.

Prima che il Servizio effettui una conversione di valuta, l'utente verrà informato sul tasso di cambio e sulla tariffa applicabili. Una volta informato l'utente, il Servizio effettuerà la conversione di valuta solo se l'utente richiederà di continuare. Ciò non si applica ai pagamenti ritardati del venditore o ai pagamenti automatici, preautorizzati e per contratto di addebito automatico.

Per maggiori dettagli sulle modalità di conversione valuta di PayPal e sulle scelte di conversione valuta dell'utente, consultare le Condizioni d'uso.

Rischio di chargeback o storno di un pagamento

Se un destinatario non è idoneo al programma Protezione vendite di PayPal (vedere di seguito) e riceve un pagamento che è soggetto a chargeback o che viene stornato, il

destinatario (in genere non PayPal) sarà responsabile del chargeback o dello storno dell'importo del pagamento, unitamente alle eventuali tariffe come, ad esempio, la tariffa prevista per l'elaborazione del chargeback.

Un chargeback è una contestazione tra il destinatario di un pagamento tramite carta, la banca che ha emesso la carta e il cliente della società emittente, il mittente del pagamento. PayPal non prende decisioni in merito a questioni relative ai chargeback. In caso di contestazione legata a un chargeback, PayPal e il beneficiario devono accettare la decisione della banca emittente come definitiva e giuridicamente vincolante.

Protezione vendite

In determinate circostanze PayPal si farà carico della perdita causata da un chargeback o da uno storno, piuttosto che richiedere al destinatario di rimborsare il pagamento, se il soggetto pagante nega di aver autorizzato il pagamento o sostiene di non aver ricevuto l'articolo per il quale ha eseguito il pagamento.

La Protezione vendite è disponibile e può essere richiesta se il pagamento è contrassegnato come "Idoneo" secondo le regole della Protezione vendite nella pagina "Dettagli transazione" dell'utente. L'idoneità a usufruire della Protezione vendite dipende dai seguenti fattori:

- il tipo di merci o servizi acquistati;
- i Paesi in cui risiedono l'acquirente e il venditore;
- il tipo di conto del venditore;
- l'indirizzo postale al quale il venditore spedisce la merce;
- la prova del metodo di consegna utilizzato;
- il momento in cui la merce è stata spedita dopo la ricezione del pagamento;
- il numero di conti dai quali è stato effettuato il pagamento;
- la collaborazione del venditore.

Nelle Condizioni d'uso sono indicati ulteriori dettagli sull'idoneità specifici del Paese in cui risiede il venditore.

Protezione acquisti

Il programma Protezione acquisti permette agli acquirenti di beni e servizi idonei di recuperare, in tutto o in parte, il pagamento PayPal per acquisti che non sono stati consegnati o che sono notevolmente non conformi alla descrizione del venditore.

Per poter usufruire della Protezione acquisti, è necessario aprire un reclamo entro i termini previsti. Nelle Condizioni d'uso è indicato come aprire un reclamo.

Trasferire denaro (rimborso di moneta elettronica)

Se il conto dell'utente ha un saldo positivo, l'utente può richiedere a PayPal, in qualsiasi momento, di trasferire il denaro dal saldo al conto bancario collegato al conto PayPal come metodo di pagamento (o, più raramente, a una carta registrata come metodo di pagamento). In genere tale richiesta viene presentata tramite la funzionalità di trasferimento disponibile nell'interfaccia del conto. In termini legali un trasferimento di denaro da un conto PayPal a un conto bancario è definito come "rimborso" di moneta elettronica.

In circostanze normali, il trasferimento viene completato appena gli schemi di pagamento a disposizione di PayPal lo consentono (può essere necessario un giorno lavorativo) in seguito al completamento dei controlli ragionevolmente previsti da PayPal per evitare attività di riciclaggio di denaro e truffe o per confermare l'identità dell'utente e il suo accesso al conto bancario usato per il trasferimento.

Se il conto PayPal è stato aperto di recente, la normativa antiriciclaggio impone a PayPal di limitare l'importo che l'utente può trasferire. Per rimuovere tale limite è sufficiente completare la procedura di verifica del nuovo conto. PayPal inviterà l'utente a verificare il conto e spiegherà come procedere subito dopo che l'utente avrà aperto il nuovo conto.

Il denaro può rimanere sul conto PayPal per tutto il tempo che l'utente desidera. PayPal non applica alcuna competenza di tenuta conto, né riconosce interessi, in quanto vietato dalla normativa che disciplina la moneta elettronica.

Tariffe

PayPal non applica alcuna tariffa per l'invio di denaro tramite il Servizio, a eccezione dei casi in cui sia necessaria una conversione valuta o il denaro venga inviato tramite il servizio di Pagamento cumulativo o qualora il mittente paghi la tariffa nell'ambito di una transazione personale (anziché commerciale).

PayPal addebita tariffe qualora si verificano determinate situazioni, quali:

- ricezione di pagamenti per transazioni commerciali (le tariffe variano a seconda, ad esempio, della posizione del mittente e del destinatario);
- conversione di valuta (vedere la sezione precedente "Valute");
- elaborazione di un chargeback richiesto dal mittente di un pagamento;
- esecuzione di un trasferimento di denaro (in alcuni Paesi);
- utilizzo di determinati servizi facoltativi come il Pagamento cumulativo o PayPal Credit.

I dettagli sulle tariffe applicate da PayPal sono disponibili nelle Condizioni d'uso e nelle pagine delle tariffe PayPal.

Chiusura o limitazione di utilizzo di un conto

Il conto può essere chiuso sia da PayPal che dal titolare del conto in qualsiasi momento. Se PayPal decide di chiudere un conto, in genere comunica tale decisione al titolare del conto due mesi prima della chiusura prevista. Tuttavia, in alcuni casi, PayPal può chiudere un conto in qualsiasi momento con comunicazione immediata al titolare (ad esempio, nei casi in cui il titolare abbia violato le Condizioni d'uso). Per maggiori dettagli (tra cui le informazioni su come chiudere il proprio conto e sulle relative conseguenze) consultare la sezione "Chiudere un conto" nelle Condizioni d'uso.

Inoltre, PayPal può limitare le operazioni di invio o ricezione di pagamenti e/o di trasferimenti di denaro su un conto in determinate circostanze, come nel caso in cui i dati forniti non risultino corretti, l'utente non rispetti gli obblighi fondamentali o si trovi in difficoltà finanziarie (vedere anche la sezione "Attività non consentite e Blocchi" nelle Condizioni d'uso). PayPal non prevede la possibilità per l'utente di limitare o disattivare il proprio conto, ma solo di chiuderlo.

Se PayPal limita il conto dell'utente (senza chiuderlo completamente), il Centro messaggi rimarrà comunque disponibile dopo aver effettuato l'accesso oppure l'utente può contattare l'Assistenza clienti telefonicamente. L'utente potrà richiedere maggiori informazioni sulla limitazione e PayPal fornirà le spiegazioni adeguate (se consentito) e indicherà come rimuoverla.

PayPal può altresì bloccare un pagamento specifico (senza chiudere o limitare il conto); per maggiori informazioni consultare la precedente sezione "[Ricezione di pagamenti](#)".

Attività vietate o non consentite

PayPal non consente di utilizzare il Servizio per pagamenti associati ad attività illegali o altre attività che violino le Regole sull'utilizzo consentito di PayPal.

PayPal può inoltre limitare l'uso del Servizio e/o rifiutarsi di eseguire un ordine di pagamento se l'operazione equivale a un'attività non consentita secondo quanto stabilito nelle Condizioni d'uso.

Comunicazioni con l'utente

PayPal comunicherà con l'utente nelle modalità riportate di seguito (oltre che con altri mezzi più comuni, come il telefono usato dall'Assistenza clienti e questo sito web).

- **Tramite email:** se i dati comunicati non sono sensibili dal punto di vista della sicurezza. Ad esempio, l'email viene utilizzata per informare l'utente sui pagamenti inviati o sulle modifiche alle impostazioni del conto. Queste comunicazioni tramite email in genere sono conferme di routine di un'operazione eseguita dall'utente. Se l'utente non ha intrapreso l'azione oggetto della comunicazione, dovrà agire immediatamente e non tramite l'invio di un'email di risposta. Vedere la sezione "[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)" riportata di seguito se l'utente sospetta un uso non autorizzato del proprio conto. Oltre che per confermare le operazioni eseguite, le email consentono a PayPal di richiamare l'attenzione dell'utente (come nel caso di un pagamento in attesa di accettazione o di una carta collegata al conto prossima alla scadenza) e di inviare comunicazioni generiche a tutti gli utenti, come gli aggiornamenti apportati agli accordi legali online. PayPal limita al massimo le comunicazioni relative ai dati riservati tramite email, poiché non si tratta di un mezzo di comunicazione particolarmente sicuro. Per comunicare con PayPal in modo sicuro, usare il Centro messaggi.
PayPal non controlla le risposte inviate dagli utenti alle email automatiche. Per rispondere a un'email o confermare l'autenticità di un'email ricevuta da PayPal, l'utente è invitato a utilizzare il Centro messaggi.
- **Tramite notifiche sul dispositivo dell'utente:** ad esempio **lo smartphone o il tablet**, qualora tali dispositivi siano impostati in modo tale da consentire a PayPal di inviare tali notifiche. Queste comunicazioni hanno lo stesso scopo delle email sopra descritte e consentono di informare l'utente su un eventuale uso non autorizzato del suo conto. Vedere la sezione "[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)" riportata di seguito, se si sospetta un uso non autorizzato.
- **Tramite il Centro messaggi:** questo è disponibile dopo avere eseguito l'accesso al conto PayPal. Una volta che l'utente avrà effettuato l'accesso, PayPal avrà la certezza di comunicare tramite il Centro messaggi con l'effettivo titolare del conto. Per questo motivo il Centro messaggi viene usato per fornire informazioni sulla sicurezza del Servizio, informazioni riservate e altri dati per i quali la sicurezza è importante. Tuttavia, poiché è richiesto l'accesso al Centro messaggi, questa modalità può risultare meno efficace rispetto a un'email per ottenere l'attenzione dell'utente. Pertanto PayPal può utilizzare un'email contenente pochi dati per invitare l'utente a controllare il Centro messaggi.

Quello riportato sopra non è un elenco completo delle modalità di comunicazione; ad esempio, quando l'utente chiama l'Assistenza clienti, il metodo utilizzato sarà ovviamente il telefono.

Le comunicazioni avverranno nella lingua utilizzata per comunicare con l'utente al momento dell'apertura del conto PayPal. Ciò significa che, in genere, le comunicazioni avvengono nella lingua del Paese di residenza dell'utente oppure in inglese. Il Paese di residenza viene richiesto al momento della registrazione al Servizio.

RISOLUZIONE DI PROBLEMI RELATIVI AL SERVIZIO E DI CONTESTAZIONI CON ALTRI UTENTI

PayPal si impegna a risolvere eventuali problemi relativi al Servizio (ad esempio, errori nel pagamento) o contestazioni con altri utenti tramite il Centro risoluzioni, disponibile accedendo al conto PayPal.

Nel Centro risoluzioni, dove sono riportate anche le indicazioni per l'utilizzo del Centro stesso, è possibile segnalare un problema, aprire una contestazione o rispondere alla contestazione aperta da un altro utente. Per ulteriori informazioni sui problemi relativi al Servizio consultare la sezione "Risoluzione dei problemi" nelle Condizioni d'uso. Per maggiori informazioni sulla risoluzione di contestazioni con altri utenti tramite PayPal, consultare le sezioni "Programma protezione acquisti PayPal" e "Programma protezione vendite PayPal" nelle Condizioni d'uso.

Se il problema relativo al Servizio riguarda questioni di sicurezza o frodi (ad esempio, l'utente sospetta un uso non autorizzato), consultare anche la sezione "[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)" riportata di seguito. Per avvisare l'utente di un problema di sicurezza o di una frode, PayPal utilizza in genere il Centro messaggi. Se è necessario che l'utente agisca con tempestività, per sollecitare il suo intervento PayPal può anche utilizzare altri canali di comunicazione come, ad esempio, l'email.

Per la segnalazione e la risoluzione di problemi relativi al Servizio e contestazioni con altri utenti sono previste delle scadenze ed è pertanto importante conoscere i termini entro i quali è richiesta un'ulteriore azione.

RECLAMI RELATIVI AL SERVIZIO

L'utente può segnalare eventuali reclami relativi al Servizio contattando l'Assistenza clienti online in qualsiasi momento oppure chiamando il numero dell'Assistenza clienti (i dettagli sono riportati di seguito).

Per la segnalazione e la risoluzione dei reclami sono previste delle scadenze. Pertanto, l'utente deve tenere conto delle informazioni fornite da PayPal durante la procedura di risoluzione del reclamo riguardo ai termini previsti per le azioni da intraprendere, in modo da poter risolvere il reclamo o procedere con la relativa escalation in base a ciò che ritiene opportuno.

Qualora dopo aver completato la procedura di escalation, l'esito del reclamo relativo al Servizio non soddisfi l'utente, quest'ultimo può richiedere l'intervento del Financial Ombudsman Service (se risiede nel Regno Unito) o dello [European Consumer Centre \(ECC-Net\)](#) oppure intentare una causa contro PayPal presso i tribunali di Inghilterra e Galles (o presso il tribunale competente se l'utente risiede in un'altra area geografica). L'utente può inoltre segnalare un reclamo non risolto per iscritto alla CSSF al seguente indirizzo: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Lussemburgo.

Per maggiori informazioni consultare la sezione relativa ai reclami nella pagina "Risoluzione dei problemi" delle Condizioni d'uso.

Legge applicabile

Il rapporto con l'utente, dal punto di vista legale, in genere è disciplinato dalle normative inglesi e gallesi. L'utente deve comunque consultare la sezione "Legge applicabile" delle Condizioni d'uso relative al proprio Paese di residenza per verificare se in determinate circostanze si applichino anche le leggi di altri Paesi.

Utilizzo sicuro del Servizio

Dal punto di vista del consumatore, il prodotto base di PayPal è il Servizio, che viene spesso equiparato a un wallet, ovvero un luogo sicuro dove conservare denaro, carte e altri mezzi di pagamento. La sicurezza è uno dei motivi principali per cui è consigliabile avere un wallet. Il Servizio PayPal evita all'utente di dover divulgare ai venditori online i dati per accedere al proprio denaro, impedendo loro anche di accedere ai mezzi di pagamento (dati della carta e del conto bancario).

Per contribuire alla sicurezza del conto PayPal e dell'utilizzo del Servizio, l'utente può adottare le seguenti misure:

- a. Conservare i dati delle credenziali di accesso (ad esempio, la password o il PIN) e dei metodi di pagamento in un luogo sicuro.
- b. Non consentire ad altri utenti di disporre o di utilizzare le credenziali di accesso e i metodi di pagamento dell'utente.
- c. Non divulgare i dettagli delle credenziali di accesso e dei propri metodi di pagamento, ad eccezione di quando l'utente utilizza il Servizio.
- d. Evitare di annotare o registrare la password o il PIN (o altre credenziali di accesso) affinché sia impossibile per altri venirne a conoscenza.
- e. Non scegliere una password o un PIN (o altre credenziali di accesso) che siano facili da identificare (ad esempio, una sequenza di lettere o numeri).
- f. Assicurarsi che nessuno veda la password o il PIN (o altre credenziali di accesso) quando l'utente li utilizza.
- g. Disconnettersi da tutte le applicazioni associate al pagamento sul proprio dispositivo quando non lo si utilizza per accedere al Servizio e/o quando altri potrebbero accedervi (ad esempio, se il dispositivo è condiviso con altre persone o lo si utilizza attraverso connessioni Internet pubbliche e non sicure, come le aree con WiFi gratuito).
- h. Non utilizzare alcuna funzionalità che salvi o memorizzi la password o il PIN (o altre credenziali di accesso) sul dispositivo con cui l'utente esegue l'accesso.

- i. Rispettare tutte le linee guida ragionevoli che PayPal può stabilire in merito alle modalità finalizzate a proteggere la sicurezza del conto PayPal e dell'utilizzo del Servizio.
- j. Mantenere aggiornati i dati personali del proprio conto PayPal. Se l'utente contatta PayPal in merito al proprio conto utilizzando un indirizzo, un numero di telefono o un'email non registrati in PayPal, è possibile che non riceva risposta.
- k. Adottare tutte le ragionevoli misure per tutelare la sicurezza del dispositivo elettronico personale dal quale l'utente accede al Servizio. A tal fine, usare le funzionalità di un dispositivo configurato personalmente protetto da PIN e/o password per accedere al Servizio. Qualora l'utente smarrisca il proprio dispositivo, deve darne immediata comunicazione a PayPal e rimuovere il dispositivo dalle impostazioni del conto PayPal.

Oltre alla sicurezza, un wallet presenta il vantaggio di essere sempre pronto e conveniente: non è una cassaforte, ma può essere utilizzato e vi si può accedere in modo semplice quando l'utente ha bisogno di contante. È difficile riuscire a ottenere il giusto equilibrio tra praticità e sicurezza: PayPal evita di contattare l'utente laddove un controllo della sicurezza non offrirebbe alcun valore aggiunto, mentre quando il rischio è più elevato (per l'importo interessato o per la maggiore probabilità di perderlo), viene richiesto all'utente di collaborare e di tutelarsi mentre PayPal verifica di avere di fronte l'utente e non un impostore. Inoltre, PayPal deve rispettare le normative di sicurezza. In genere PayPal si avvale dei mezzi meno invasivi per il riconoscimento dell'utente, ma talvolta è costretta a richiedere all'utente di dimostrare di essere il soggetto che compie le operazioni sul conto.

Riconoscimento dell'utente

Quando l'utente invia un pagamento, PayPal deve verificare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente, ossia dal titolare del conto. Nel settore dei servizi di pagamento questo processo è denominato "autenticazione". Poiché il pagamento viene addebitato sul conto dell'utente, la conferma che è stato effettivamente l'utente ad aver consentito il pagamento assicura che vengano addebitati sul suo conto solo i pagamenti autorizzati. Oltre alle istruzioni di pagamento, per le altre operazioni relative al denaro o alle impostazioni del conto PayPal, PayPal deve anche verificare che sia stato proprio l'utente a eseguirle.

In generale, l'accesso dell'utente al conto tramite le proprie credenziali (tra cui la password o il PIN) fornisce a PayPal una garanzia di base che la persona che effettua l'accesso è l'utente. La sicurezza di questa procedura dipende dalla capacità dell'utente di mantenere la segretezza delle credenziali di accesso, soprattutto la password o il PIN. Divulgando le credenziali di accesso, l'utente offre ad altri la possibilità di controllare il suo conto PayPal. Qualora l'utente desideri che qualcun altro utilizzi il suo conto, non dovrà condividere le credenziali di accesso, ma creare credenziali di accesso distinte per un'altra persona (per farlo, dopo aver effettuato l'accesso, deve selezionare "Gestisci

utenti" in "Profilo e impostazioni"). Per mantenere sempre il pieno controllo del conto, si consiglia all'utente di non divulgare mai le proprie credenziali di accesso. Se l'utente ritiene che le proprie credenziali di accesso siano note anche ad altre persone, può consultare la sezione "[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)" riportata seguito.

Il personale PayPal non chiede mai all'utente la password o il PIN; tali informazioni sono registrate e crittografate nel sistema e non possono essere visualizzate dal personale PayPal. Si consiglia all'utente di non divulgare mai la propria password o il proprio PIN al personale PayPal né a nessun altro. Se l'utente dimentica la password, PayPal la sostituirà con una password temporanea nota a PayPal e all'utente e quest'ultimo dovrà modificarla al primo utilizzo. L'utente può cambiare personalmente il proprio PIN dal proprio Profilo dopo avere effettuato l'accesso.

PayPal è in grado di riconoscere i propri utenti anche tramite modalità diverse dall'accesso con nome utente e password o PIN. Ad esempio, PayPal può riconoscere un utente dal dispositivo mobile che utilizza, in particolare se su tale dispositivo è installata l'app PayPal. Se il dispositivo in uso è dotato di un sensore per le impronte digitali per l'identificazione dell'utente, PayPal può usare anche questa modalità di riconoscimento. Inoltre, PayPal può richiedere all'utente di immettere un codice inviato al suo numero di telefono; in questo modo PayPal può identificare l'utente tramite il suo numero di telefono. In alternativa, è possibile confermare l'identità dell'utente in base alle risposte fornite da quest'ultimo a domande di sicurezza specifiche.

La normativa europea sulla sicurezza dei pagamenti impone di identificare l'utente tramite due modalità distinte per determinate le attività, come l'invio di denaro o la modifica delle impostazioni del conto dell'utente. Ad esempio, se l'utente effettua l'accesso immettendo la propria password, PayPal potrebbe anche verificare il dispositivo in uso. In genere tale attività viene svolta senza che l'utente se ne accorga. Se l'utente vuole dissociare il proprio profilo da un dispositivo non più in uso, deve accedere al conto e selezionare "Numero di telefono" dalla sezione "Profilo e impostazioni".

Talvolta PayPal può consentire all'utente di essere identificato (ove possibile) senza che debba immettere una password o un PIN, ma utilizzando invece, ad esempio, il proprio dispositivo mobile. Ciò non significa che PayPal ignora la procedura di identificazione dell'utente, ma semplicemente che la sta effettuando senza che l'utente debba immettere dei dati. PayPal riconosce l'utente dal dispositivo in uso e dal comportamento tenuto o da un altro fattore di identificazione, anziché dalla password.

Se l'utente utilizza una carta per finanziare un pagamento, anche la banca che ha emesso la carta è tenuta a identificare l'utente. Può farlo utilizzando 3D Secure, che chiederà all'utente di identificarsi nei confronti della banca emittente della carta. PayPal collabora con le associazioni e le società emittenti di carte per rendere meno invasivo questo ulteriore controllo di sicurezza, ove possibile.

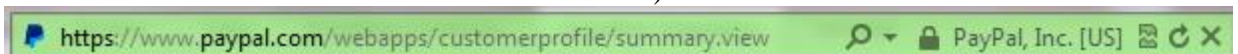
Confermare l'identità dell'utente al momento dell'invio di un pagamento contribuisce a garantire che il pagamento è autorizzato proprio dall'utente. Inoltre, PayPal verifica l'identità dell'utente quando quest'ultimo imposta una preautorizzazione per pagamenti futuri, permettendo all'utente di effettuare pagamenti a favore degli stessi destinatari (in genere commercianti) su base automatica (e in alcuni casi continuativa). Il commerciante può quindi avvalersi della preautorizzazione come permesso di riscuotere i pagamenti tramite PayPal, come concordato tra l'utente e il commerciante. PayPal può servirsi della preautorizzazione come istruzione dell'utente di accettare la richiesta di riscossione di un pagamento da parte del commerciante. PayPal non controlla l'identità dell'utente né richiede il suo intervento quando un commerciante completa un pagamento che l'utente ha preautorizzato perché, in tal caso, l'utente ha deciso di fidarsi del commerciante che preleverà l'importo stabilito solo se si verificano determinate condizioni (ad esempio, quando l'utente usa un servizio offerto dal commerciante oppure trascorre un periodo di tempo e un altro pagamento giunge a scadenza). L'utente può sempre annullare una preautorizzazione nel proprio profilo del conto. Per maggiori informazioni, consultare la sezione "Impostare addebiti automatici sul conto" nelle Condizioni d'uso.

Riconoscimento dell'autenticità del sito web PayPal

PayPal si adopera con diligenza per impedire che altri falsifichino il suo sito web, le app per cellulari e altre modalità di accesso al Servizio. Tuttavia, l'impegno di PayPal per eliminare le imitazioni non sarà mai completamente efficace, poiché qualcuno potrebbe fingersi PayPal prima di poter essere identificato. Se l'utente, ad esempio, ritiene che un sito web falso sia il vero sito web di PayPal, effettuerà l'accesso, divulgando così le proprie credenziali di accesso al truffatore. Qualora ciò dovesse verificarsi, consultare la sezione "[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)" riportata di seguito.

Per essere certi di accedere al vero sito web PayPal:

- **Non utilizzare link al sito web PayPal per accedere.** Il codice del link che permette di accedere a un sito web di riferimento non è visibile, quindi non è possibile sapere con certezza quale sia la pagina di destinazione. Un link è sicuro solo se l'utente ne conosce la fonte, cosa che non sempre accade. Alcune email possono essere apparentemente simili a quelle inviate da PayPal, mentre in realtà non lo sono. Evitare quindi di utilizzare i link contenuti nelle email per accedere a PayPal. Anche i link presenti su siti web la cui fonte è sconosciuta o non affidabile possono reindirizzare a siti web che imitano quello di PayPal. Il modo migliore per essere certi di accedere al vero sito web PayPal è digitare "paypal.com" nella barra degli indirizzi del browser e premere "Invio".
- **Controllare la barra degli indirizzi.** Una volta effettuato l'accesso a un sito simile a quello di PayPal, controllare la barra degli indirizzi nella parte superiore della finestra del browser. L'aspetto dell'indirizzo dovrebbe essere il seguente (con alcune differenze minime dovute al browser in uso):



In questo esempio, "https" e il simbolo del lucchetto chiuso indicano che la connessione tra il browser utilizzato e il server PayPal è crittografata, quindi altri non possono accedere senza autorizzazione. Le parole "paypal.com" e "PayPal, Inc." confermano che il browser è connesso al server di PayPal e l'ombreggiatura verde indica che il browser "riconosce" PayPal sulla base di un certificato rilasciato da una terza parte affidabile che ha identificato PayPal. Se la barra degli indirizzi è gialla o rossa o se la connessione non è sicura (lucchetto aperto o non "https") o collegata a PayPal (cioè l'indirizzo non è paypal.com), non effettuare l'accesso. I truffatori possono usare impropriamente il nome PayPal, mentre è più difficile che utilizzino impropriamente il nome del dominio Internet di PayPal, cioè paypal.com. Questo dominio è quindi da ricercare nell'indirizzo (precisamente "paypal.com" immediatamente prima del primo slash).

Quando l'utente richiede a PayPal di elaborare un pagamento, normalmente si trova sul sito web del venditore che riceverà il denaro. Per completare l'operazione, PayPal chiede in genere all'utente di effettuare l'accesso (per accertarsi della sua identità). A questo punto, il sito web del commerciante reindirizza l'utente a una finestra PayPal per effettuare l'accesso, a meno che l'utente non abbia scelto di effettuare l'accesso senza password, come descritto nella precedente sezione "Riconoscimento dell'utente". L'utente può sempre verificare l'indirizzo della finestra di accesso per assicurarsi che il sito web del venditore lo abbia reindirizzato al sito web PayPal. Quando l'utente viene reindirizzato in questo modo al sito web PayPal da un venditore, verrà visualizzato anche il nome di quest'ultimo, non perché si trovi ancora sul suo sito, ma per ricordargli che sta acquistando un articolo da quel venditore e che per il pagamento viene temporaneamente reindirizzato al sito web PayPal. Dopo avere effettuato il pagamento, l'utente tornerà al sito web del venditore.

Per accertarsi di installare l'app PayPal autentica sul proprio dispositivo mobile, l'utente dovrà ottenere l'app da una fonte attendibile come App Store Apple o Google Play.

Alcuni clienti di PayPal consentono all'utente di effettuare l'accesso nei loro siti web utilizzando le credenziali di accesso PayPal. In questo modo, l'utente evita di dover creare un account sul sito web del venditore. Tuttavia, sebbene l'utente utilizzi le credenziali di accesso PayPal e PayPal gestisca la procedura di accesso, in realtà l'utente non accede al sito web PayPal, ma a quello di una terza parte. Se l'utente accede (o tenta di accedere) al sito web di una terza parte utilizzando le credenziali di accesso PayPal, PayPal informerà la terza parte dell'esito, positivo o negativo, dell'accesso, ma non divulgherà ulteriori dati alla terza parte senza il consenso dell'utente.

Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza

Se l'utente sospetta un problema di sicurezza, dovrà attivarsi immediatamente senza tuttavia perdere la calma. Un intervento non tempestivo può peggiorare le conseguenze. Il primo passo da compiere **non** è chiamare l'Assistenza clienti.

Innanzitutto è necessario chiedersi quale delle seguenti situazioni descrivono meglio il problema dell'utente.

- a. L'utente può accedere al conto. Qualcun altro sta utilizzando o potrebbe utilizzare il suo conto oppure le sue credenziali di accesso potrebbero non essere più segrete.
- b. L'utente può accedere al conto e ritiene che le sue credenziali di accesso sono sicure, ma sembra che siano state effettuate attività non autorizzate all'interno del conto.
- c. L'utente non può accedere al conto. Qualcun altro sta utilizzando o potrebbe utilizzare il suo conto oppure l'utente ha semplicemente dimenticato la password.

I paragrafi sotto riportati spiegano come comportarsi in queste situazioni.

"Posso accedere al conto ma..."

Se l'utente è in grado di accedere al conto PayPal, ma sospetta che lo stia utilizzando qualcun altro o che siano in corso o siano avvenute possibili attività non autorizzate, l'utente dovrà accedere e cambiare la password, anche se non ha motivo di pensare che essa sia stata individuata da altri. I truffatori spesso si servono di programmi in grado di individuare le password, quindi per essere certi che nessuno ne sia a conoscenza è meglio cambiarla. Se l'utente riesce ancora ad accedere al conto può cambiare la password molto più rapidamente di quanto possa fare PayPal.

Per cambiare la password è necessario prima effettuare l'accesso. Quindi, cliccare "Profilo e impostazioni" e dal menu "Sicurezza", selezionare "Password" e "Aggiorna". Quando l'utente modifica la password, PayPal protegge il canale di comunicazione tra i propri server e l'utente in modo da garantire che la procedura di modifica della password sia in genere sicura, senza il rischio che qualcuno possa acquisire la password di nascosto. Scegliere con attenzione la nuova password ed evitare che sia in qualsiasi modo simile a quella da sostituire.

Se l'utente ha scelto di non richiedere una password (laddove ciò sia consentito), è consigliabile ripensare a questa decisione e richiedere una nuova password per rendere più difficile l'accesso a potenziali truffatori. Inoltre, può essere utile tenere in considerazione gli altri metodi usati da PayPal per verificare l'identità dell'utente: ad esempio, il cellulare indicato nel profilo del conto dell'utente è ancora attivo? Un nuovo cellulare con lo stesso numero di telefono risulterà sconosciuto ai sistemi PayPal preposti all'identificazione del dispositivo. L'utente può aggiornare il dispositivo mobile in uso disassociando quello vecchio e installando e utilizzando l'app PayPal sul nuovo dispositivo.

Dopo aver cambiato la password ed effettuato di nuovo l'accesso, è necessario confermare le attività che sembrano non autorizzate. C'è una notevole differenza tra "Non ricordo di aver effettuato il pagamento" e "Sono certo di non aver effettuato il pagamento perché non ho mai sentito parlare delle Borsette di Millie; sono un uomo e non uso borsette". L'utente non deve segnalare un pagamento come non autorizzato a meno che non sia sicuro di non averlo autorizzato. Segnalare intenzionalmente e in malafede un pagamento come non autorizzato equivale a commettere una frode.

Se l'utente è sicuro che si siano verificate attività non autorizzate, deve segnalarle a PayPal contattando l'Assistenza clienti (i dettagli sono riportati di seguito). In ogni caso, l'utente deve segnalare un'attività non autorizzata solo dopo aver cambiato la password e modificato gli altri elementi di identificazione presenti nel profilo del suo conto: cambiando la password e aggiornando i dati del dispositivo mobile in uso, l'utente recupera il controllo del suo conto e ciò costituisce il primo passaggio importante prima di analizzare le conseguenze della perdita del controllo.

"Non riesco ad accedere al conto"

Se l'utente non è più in grado di accedere al conto PayPal, deve richiedere la reimpostazione della password contattando l'Assistenza clienti (l'email non è considerata un mezzo sicuro per la reimpostazione della password). Se l'utente sospetta che una persona non autorizzata stia utilizzando il suo conto, deve richiedere urgentemente la reimpostazione della password. La reimpostazione della password è meno urgente se è improbabile che un soggetto esterno abbia effettuato l'accesso al conto.

Contattare l'Assistenza clienti per reimpostare la password

Se l'utente riesce ancora a effettuare l'accesso, può risolvere il problema più rapidamente rispetto a PayPal; vedere il paragrafo "**Posso accedere al conto ma...**" riportato sopra. Se l'utente non è in grado di accedere al conto o ha già adottato le misure necessarie, dovrà contattare l'Assistenza clienti (i dettagli sono riportati in fondo a questa pagina).

Se l'utente riesce a effettuare l'accesso, può cliccare "Aiuto" in fondo alla pagina e annotare il codice usa e getta che gli verrà fornito. Se l'utente non riesce a effettuare l'accesso, dovrà spiegarne il motivo quando l'agente dell'Assistenza clienti richiederà il codice.

Se l'utente riesce comunque a effettuare l'accesso, può servirsi del Centro messaggi anziché dell'Assistenza telefonica per contattare PayPal. Tuttavia, se l'utente ha urgente necessità di reimpostare una password, ma non riesce a farlo da solo, può contattare PayPal per un intervento rapido. L'utente può inoltre servirsi del Centro messaggi per gestire le conseguenze dell'accesso non autorizzato al conto, come un pagamento non autorizzato oppure per richiedere assistenza per altri problemi.

Per avvisare l'utente di un problema di sicurezza o di una frode, PayPal utilizza in genere il Centro messaggi. Se è necessario che l'utente agisca con tempestività, per sollecitare il

suo intervento PayPal può anche utilizzare altri canali di comunicazione come, ad esempio, l'email.

In caso di richiesta di reimpostazione della password, PayPal verifica che la richiesta sia stata inviata dall'utente. Per questo PayPal porrà all'utente delle domande specifiche, le cui risposte dovrebbero essere note solo all'utente. Se l'utente cambia la password online tramite le pagine della sezione "Aiuto", le domande saranno quelle scelte dall'utente al momento dell'impostazione del conto. Le domande sono disponibili nel profilo del conto e se l'utente lo desidera, può sceglierne di nuove. Tuttavia, un impostore che accede illecitamente al conto di un utente può anche modificare le domande e risposte utilizzate per identificare l'utente e, in tal caso, potrebbe non essere facile recuperare il controllo del conto.

Maggiori informazioni sulla sicurezza

La pagina [Sicurezza PayPal](#) contiene maggiori informazioni sulla sicurezza e sulle relative regole PayPal.

Glossario

3D Secure: sistema usato dalle società emittenti di carte (come Visa e Mastercard) che consente di confermare l'identità di una persona utilizzando una carta rilasciata da tale società emittente. 3D Secure usa una password riconosciuta dalla società emittente della carta (non PayPal) per confermare che la persona che immette la password è il titolare della carta noto alla società emittente. 3D Secure è un termine generico. Verified by Visa e Mastercard SecureCode sono nomi commerciali usati per 3D Secure.

Credenziali di accesso: i dati usati dall'utente per accedere al suo conto, come l'indirizzo email e la password oppure, in caso di cellulare, il numero di telefono e il PIN. L'indirizzo email e il numero di cellulare dell'utente potrebbero essere noti in altri contesti al di là dell'accesso, ma la password e il PIN devono essere mantenuti segreti per proteggere il conto da accessi non autorizzati.

Centro messaggi: strumento che consente all'utente e a PayPal di comunicare tra loro con una modalità simile all'email, ma garantendo un livello superiore di sicurezza e riservatezza. Per usare il Centro messaggi è necessario accedere al conto PayPal.

PayPal: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., il fornitore del Servizio, come spiegato nella relativa sezione "[Chi è il fornitore del Servizio?](#)" sopra riportata.

Utente: il titolare di un conto PayPal registrato con il proprio nome e cognome.

Per maggiori informazioni, è possibile:

- Fare riferimento alla sezione "[Aiuto](#)" PayPal
- Chiamare l'[Assistenza clienti](#)

Infine, è necessario che l'utente tenga presente quanto segue:

- **le linee guida per l'uso sicuro del Servizio PayPal sono ritenute da PayPal le migliori prassi, ma non devono intendersi come esaustive né costituire consigli di alcun tipo. Le tecnologie più diffuse, i rischi associati e le circostanze specifiche del caso mutano di continuo. Per questo, le linee guida vengono fornite senza alcuna garanzia, assicurazione o dichiarazione (nella misura consentita dalla normativa applicabile e sulla base delle Condizioni d'uso di PayPal). PayPal invita sempre l'utente a compiere ricerche autonomamente e a richiedere la consulenza di esperti per essere certo di procedere correttamente in base alle circostanze specifiche.**
- **Le informazioni riportate sopra non costituiscono una raccomandazione o un invito a utilizzare prodotti o servizi di terze parti di qualsiasi tipo.**
- **In caso di invio di link ad altri siti, PayPal non si assume la responsabilità dei loro contenuti.**