

# CONDIZIONI D'USO PAYPAL

## Informazioni sul conto dell'utente

Le presenti Condizioni d'uso entreranno in vigore il 30 luglio 2021.

### Benvenuto in PayPal

Queste sono le condizioni contrattuali tra l'utente e PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. ("PayPal") che disciplinano l'utilizzo del conto e dei servizi PayPal da parte dell'utente e che in PayPal sono definite "Condizioni d'uso". Le presenti Condizioni d'uso si applicano solo ai conti PayPal degli utenti residenti in Italia. Se l'utente è una persona fisica deve avere almeno 18 anni e la piena capacità giuridica per stipulare un contratto al fine di aprire un conto PayPal e utilizzare i servizi PayPal. Se l'utente è un'azienda, questa deve essere registrata in Italia. Le presenti Condizioni d'uso non si applicano all'utilizzo da parte dell'utente del servizio Xoom di PayPal, disciplinato separatamente dagli Accordi legali per Xoom.

Per utilizzare i servizi PayPal, è necessario aprire un conto PayPal. Aprendo e utilizzando un conto PayPal, l'utente accetta di rispettare tutte le condizioni descritte nelle presenti Condizioni d'uso. L'utente accetta altresì di rispettare quanto indicato nei seguenti documenti aggiuntivi e in ogni altro documento riportato nella pagina "[Accordi legali](#)" che lo riguarda:

- [Pagina delle tariffe](#)
- [Regole sull'utilizzo consentito](#)
- [Condizioni d'uso relative agli altri metodi di pagamento](#)
- Tutte le modifiche future comunicate nell'[Aggiornamento delle regole](#) già pubblicato nella pagina "Accordi legali".

Leggere attentamente tutte le condizioni d'uso qui descritte e ogni altro documento che riguarda l'utente.

PayPal si riserva il diritto di modificare periodicamente le presenti Condizioni d'uso e i documenti sopra indicati. La versione aggiornata entrerà in vigore al momento della pubblicazione online, se non diversamente specificato. Se le modifiche limitano i diritti o aumentano le responsabilità dell'utente, PayPal pubblicherà un avviso sulla pagina [Aggiornamenti delle regole](#) del proprio sito web e lo comunicherà all'utente con almeno due mesi di preavviso. Continuando a utilizzare i nostri servizi dopo l'entrata in vigore di eventuali modifiche alle presenti Condizioni d'uso, l'utente accetta di essere vincolato da tali modifiche. Nel caso in cui non accetti le modifiche, l'utente potrà chiudere il proprio conto prima della loro entrata in vigore.

### Informazioni su PayPal e sul suo servizio

L'attività principale di PayPal è l'emissione di moneta elettronica e l'erogazione di servizi di pagamento che la utilizzano.

Ulteriori informazioni su PayPal e sul suo servizio sono disponibili alla pagina [Informazioni importanti sui pagamenti e sul servizio](#).

Le presenti Condizioni d'uso, unitamente alle altre condizioni legali e alle comunicazioni obbligatorie per legge correlate all'utilizzo del nostro servizio da parte dell'utente, rimarranno sempre a disposizione dell'utente sul sito web di PayPal (di norma nella pagina "Accordi legali"). PayPal potrebbe anche inviare queste informazioni all'utente.

Se lo desidera, l'utente può richiedere a PayPal una copia delle comunicazioni obbligatorie per legge (incluse le presenti Condizioni d'uso e le Informazioni importanti sui pagamenti e sul servizio). PayPal provvederà a trasmettere tale documentazione all'utente in una forma che ne consenta l'archiviazione e la riproduzione (ad esempio via email).

## **Aprire un conto**

PayPal offre due tipi di conto: personale e Business.

### **Conto personale**

Con un conto personale, è possibile inviare e richiedere denaro ad amici e familiari e pagare acquisti online.

Per poter usufruire di tutte le funzionalità attualmente disponibili in un conto personale, i titolari di determinati conti personali esistenti forse dovranno modificare la categoria dei loro conti (e in alcuni casi fornire ulteriori informazioni a PayPal).

L'utente che intende utilizzare il proprio conto PayPal principalmente per vendere beni deve aprire un conto Business o convertire il proprio conto personale in un conto Business.

### **Conto Business**

I conti Business sono concepiti per persone e aziende (costituite o meno) che usano PayPal principalmente per ricevere pagamenti online dovuti a compravendite o donazioni.

I conti Business possono essere soggetti a tariffe diverse rispetto a quelle applicabili ai conti personali. Per maggiori dettagli, consultare la sezione [Tariffe](#).

**Aperto un conto Business o convertendo un conto personale in un conto Business, l'utente garantisce a PayPal che utilizzerà tale conto principalmente per scopi commerciali.**

## **Qualifica di società commerciale**

Se l'attività svolta tramite qualsiasi tipo di conto PayPal raggiunge determinate soglie o coinvolge specifici segmenti o attività commerciali, per poter continuare ad accettare i pagamenti con carta i network delle carte di credito/debito richiedono l'accettazione dei [Contratti per società commerciali](#) da parte dell'utente direttamente con i partner di elaborazione di PayPal. In questo caso, i suddetti [Contratti per società commerciali](#) saranno applicati, oltre alle presenti Condizioni d'uso, a tutti i pagamenti elaborati da PayPal per conto dell'utente.

## **Uso sicuro del conto PayPal**

L'utente è tenuto ad adottare misure sensate e soddisfacenti per evitare l'uso improprio del suo conto PayPal nonché a mantenere un adeguato livello di sicurezza e controllo su tutti i dispositivi, gli articoli, gli ID, le password e i numeri/codici di identificazione personale utilizzati per accedere al proprio conto e ai servizi PayPal. Consultare le linee guida di PayPal alla pagina [Informazioni importanti sui pagamenti e sul servizio](#).

L'utente è tenuto a rispettare tutte le istruzioni ragionevoli che PayPal può emettere in relazione alla sicurezza del metodo di pagamento.

PayPal può richiedere all'utente di autenticare ogni eventuale istruzione che riguarda il proprio conto (ad esempio, fornire a PayPal le informazioni necessarie a garantire che sia davvero l'utente che sta inviando l'istruzione a PayPal, come le proprie informazioni di accesso corrette che includono l'indirizzo email e la password), oppure di effettuare l'accesso al proprio conto per fornire a PayPal l'istruzione di pagamento.

L'utente è tenuto a mantenere sempre aggiornati i suoi dati di contatto sul profilo del proprio conto PayPal che includono, fra l'altro, l'indirizzo postale, l'indirizzo email e un numero di telefono di cui è l'utente principale.

L'utente può espressamente concedere, revocare e gestire autorizzazioni a terze parti affinché eseguano determinate operazioni a nome suo. In alcuni casi può farlo dal suo conto PayPal, in altri direttamente con le terze parti interessate. L'utente riconosce che, concedendo a terze parti l'autorizzazione ad agire a suo nome, PayPal potrà comunicare a queste ultime alcune informazioni sul suo conto PayPal.

L'utente può consentire ai provider di servizi di terze parti autorizzate, con licenza valida ai sensi di legge, di:

- Fornire servizi di informazione sui conti per accedere alle informazioni del conto dell'utente a nome di quest'ultimo.
- Verificare se nel conto dell'utente è disponibile l'importo necessario per eseguire una transazione di pagamento con carta.
- Fornire servizi di disposizione di ordini di pagamento per avviare pagamenti dal conto dell'utente a suo nome.

La concessione a terze parti dell'autorizzazione ad accedere al conto dell'utente in ogni modo non lo esonera dalle responsabilità previste dalle presenti Condizioni d'uso. L'utente è responsabile nei confronti di PayPal per le azioni che autorizza terze parti a svolgere a suo nome. L'utente non riterrà PayPal responsabile ed esonererà PayPal da eventuali responsabilità derivanti da azioni o omissioni di terze parti in relazione alle autorizzazioni loro concesse dall'utente e soggette ai diritti legali obbligatori di quest'ultimo.

## **Chiudere il conto PayPal**

L'utente può chiudere il proprio conto in qualsiasi momento. Consultare la [sezione Aiuto di PayPal](#) per informazioni su come procedere.

PayPal può chiudere il conto dell'utente a propria discrezione con un preavviso di 2 mesi. PayPal può inoltre chiudere il conto dell'utente in qualsiasi momento se:

1. L'utente ha violato le presenti Condizioni d'uso e/o PayPal è autorizzata a chiudere il conto dell'utente ai sensi delle presenti Condizioni d'uso.
2. L'utente non accede al conto per 3 anni.
3. PayPal sospetta che sia stato eseguito un accesso al conto senza l'autorizzazione dell'utente.

Qualora decida di chiudere il conto dell'utente, PayPal invierà a quest'ultimo un avviso di chiusura del conto e includerà, ove possibile, i motivi di tale chiusura insieme alla possibilità di trasferire tutto il denaro non oggetto di contestazioni presente sul conto PayPal dell'utente.

Quando il conto dell'utente viene chiuso:

- Le presenti Condizioni d'uso terminano immediatamente a meno che non debbano permanere oltre la risoluzione, nella misura in cui e finché PayPal lo ritenga necessario, ai fini della chiusura del conto e ai sensi della normativa vigente.
- PayPal può annullare eventuali transazioni in sospeso e l'utente perderà ogni saldo associato a soluzioni di pagamento speciali.
- PayPal ha il diritto di sospendere, limitare o interrompere l'accesso o l'utilizzo di tutti o di alcuni servizi, siti web, software, sistemi (inclusi eventuali reti e server utilizzati per l'erogazione dei servizi) gestiti da o per conto di PayPal o da qualsiasi servizio PayPal.
- Prima della chiusura, l'utente continuerà a essere responsabile di tutti gli obblighi previsti dalle presenti Condizioni d'uso ancora in sospeso e relativi al suo conto prima della chiusura.
- PayPal può conservare i dati del conto dell'utente nei propri database allo scopo di ottemperare agli obblighi di legge.
- PayPal potrebbe trattenere la moneta elettronica dell'utente dopo la chiusura del conto nella misura e per il tempo ragionevolmente richiesti per consentire di tutelare PayPal e/o eventuali terze parti dal rischio di storni, tariffe, multe o

sanzioni e altre attribuzioni di responsabilità di qualsiasi natura. Trascorso tale periodo, l'utente potrà rientrare in possesso del denaro relativo a pagamenti non contestati che detiene presso PayPal. Per eventuali domande sul denaro trattenuto sul conto dopo la chiusura, [contattare PayPal](#).

**I rappresentanti legali di un titolare di conto dichiarato incapace o deceduto possono [contattare PayPal](#) per ricevere assistenza.**

Nel caso in cui desideri interrompere l'erogazione dei servizi o di qualsiasi parte o funzionalità degli stessi per qualunque motivo, PayPal si impegna a comunicarlo all'utente con almeno due mesi di preavviso, a meno che non ritenga in buona fede che:

- Il servizio o la funzionalità debba essere interrotto in anticipo ai sensi di legge o del rapporto con una terza parte.
- La prassi normale possa generare un rischio per la sicurezza o un sostanziale onere tecnico, economico o materiale.

## **Collegare e scollegare un metodo di pagamento**

Il denaro presente nel conto dell'utente in termini legali è definito come "moneta elettronica" ed è riconosciuto nello Spazio economico europeo come forma di denaro che è possibile usare per le transazioni online.

L'utente può utilizzare un metodo di pagamento per pagare PayPal e ottenere moneta elettronica nel proprio conto o per ricevere trasferimenti dal proprio conto, come descritto ulteriormente nelle presenti Condizioni d'uso (vedere in particolare [Ricaricare il conto o trasferire denaro](#) e [Finanziare il pagamento](#)).

L'utente può collegare o scollegare dal proprio conto PayPal, come metodo di pagamento, una carta di credito, di debito o prepagata (ove disponibile), un conto bancario o PayPal Credit (ove disponibile).

PayPal potrebbe limitare la disponibilità dei metodi di pagamento nell'ambito della propria gestione del rischio.

L'utente dovrebbe tenere aggiornati i dati del proprio metodo di pagamento (ad esempio il numero e la data di scadenza della carta di credito). Se questi dati cambiano, PayPal potrebbe aggiornarli utilizzando le informazioni e le fonti di terze parti che ha a disposizione senza coinvolgere l'utente. Se l'utente non desidera che PayPal aggiorni i dati della sua carta, può contattare la società emittente per richiederlo o per rimuoverlo il metodo di pagamento dal proprio conto PayPal. Se PayPal aggiorna il metodo di pagamento dell'utente, manterrà qualsiasi impostazione di preferenza collegata a tale metodo. L'utente può scegliere di confermare la carta o il conto bancario per consentire a PayPal di verificare che siano validi e che l'utente ne sia l'effettivo titolare. PayPal consente all'utente di confermare i dati tramite la procedura di "collegamento e conferma" (per le carte) o la procedura di "conferma del conto bancario" (per i conti bancari),

nonché tramite altre procedure che PayPal può comunicare all'utente o pubblicare all'occorrenza.

### **Impostazione della valuta sulla carta**

**PayPal applicherà una valuta alla carta dell'utente in base alle informazioni che sono a sua disposizione. PayPal può anche consentire all'utente di selezionare la valuta che verrà applicata alla propria carta, che potrebbe essere diversa da quella impostata per la carta dell'utente da PayPal. Se l'utente sceglie la valuta della carta, PayPal utilizzerà le informazioni da lui fornite. L'utente quindi acconsente e fornisce l'autorizzazione a eseguire eventuali conversioni di valuta e accetta eventuali tariffe applicabili, sia tramite PayPal sia tramite la società emittente della carta, che deriveranno dalla valuta che PayPal ha applicato alla carta dell'utente.**

### **Autorizzazione continuativa a PayPal per l'addebito sui metodi di pagamento dell'utente**

**Collegando un metodo di pagamento al proprio conto PayPal, l'utente autorizza PayPal a effettuare automaticamente addebiti/accrediti in maniera continuativa sul metodo di pagamento collegato (ai sensi delle presenti Condizioni d'uso e dei termini di qualsiasi mandato, ad es. addebito bancario diretto, utilizzato dal fornitore di servizi del metodo di pagamento in questione per disporre e mantenere tale autorizzazione) del valore di moneta elettronica richiesto:**

- **Per coprire l'importo del pagamento (oltre a tutte le tariffe per la transazione da corrispondere a PayPal) quando l'utente utilizza il proprio conto per inviare un pagamento a un altro utente.**
- **Per ricaricare il conto dell'utente quanto quest'ultimo utilizza la funzionalità "Ricarica conto" nell'interfaccia del conto.**

**PayPal potrebbe ricorrere di nuovo al metodo di pagamento se il precedente tentativo non è andato a buon fine. L'utente che annulla un'autorizzazione continuativa dal proprio metodo di pagamento è tenuto a rimborsare a PayPal ogni importo in moneta elettronica già erogato da PayPal ma non ancora saldato con il metodo di pagamento in questione.**

**L'utente può revocare l'autorizzazione scollegando il metodo di pagamento dal proprio conto PayPal.**

**SEPA è un'iniziativa della Commissione europea e dall'industria bancaria europea, nata per rendere più efficienti le transazioni all'interno dell'Unione europea. Ogni volta che collega un conto bancario al conto PayPal o usa un nuovo conto bancario per la prima volta come metodo di pagamento, l'utente concede a PayPal un mandato di addebito diretto SEPA. Se l'utente utilizza un mandato di addebito diretto SEPA per l'autorizzazione continuativa:**

- Può accedere al mandato e al relativo numero di riferimento (Mandate Reference Number, MRN) nel profilo del proprio conto PayPal in qualsiasi momento e annullare o modificare il mandato per le transazioni future.
- PayPal comunicherà all'utente l'importo del pagamento tramite addebito diretto SEPA e i giorni necessari per l'accredito a PayPal dell'importo dal conto bancario insieme alla conferma dell'acquisto. Se PayPal dovesse ripresentare una richiesta di pagamento tramite addebito diretto SEPA a causa di storno del pagamento iniziale, non verranno date informazioni (aggiuntive) sull'importo e sui nuovi tempi previsti.
- L'utente può richiedere un rimborso alla propria banca in qualsiasi momento e fino a otto settimane dopo la data del pagamento tramite addebito diretto SEPA, secondo quanto previsto dalle condizioni della banca stessa.

### **Rischio di storni sul metodo di pagamento usato e casi d'uso di eCheck**

Quando l'utente utilizza un metodo di pagamento, PayPal può conservare la moneta elettronica corrispondente in un [conto di riserva](#) per tutto il tempo in cui ha motivo di ritenere che vi sia un rischio di storno da parte del fornitore del metodo di pagamento. Questa situazione si verifica perché PayPal non dispone di tutte le informazioni necessarie per accreditare il denaro del pagamento nel [saldo PayPal](#) dell'utente finché esiste un tale rischio di storno.

Quando l'utente chiede a PayPal di effettuare un pagamento dal suo conto a quello di un altro utente finanziandolo dal suo conto bancario e PayPal conserva nel modo appena descritto la moneta elettronica derivante dalla transazione, il tipo di pagamento dal conto bancario dell'utente è chiamato "eCheck". Vedere la sezione [Finanziare i pagamenti inviati dal conto](#) riportata di seguito per conoscere in che modo PayPal utilizza gli eCheck.

### **Possedere e usare un saldo PayPal**

L'utente non riceverà interessi né altre competenze sul denaro presente nel conto, poiché tale denaro è elettronico e la legge europea vieta di pagare interessi sulla moneta elettronica. Inoltre, la moneta elettronica non è un deposito né un investimento ai sensi della legge lussemburghese, pertanto la garanzia di deposito in Lussemburgo o i sistemi di indennizzo degli investitori gestiti dal *Conseil des Protection des Deposants et des Investisseurs* non possono tutelare l'utente.

PayPal può trattenere e trasferire il denaro sul conto dell'utente in e tra:

- Il [Saldo PayPal](#) e
- Il [conto di riserva](#)

in qualsiasi momento, ai sensi delle presenti Condizioni d'uso.

## Saldo PayPal

La parte operativa del conto dell'utente contiene il saldo PayPal, che è il saldo del denaro disponibile per pagamenti o trasferimenti.

Quando l'utente utilizza il servizio di pagamento PayPal per pagare un altro utente, PayPal si impegna a trasferire il denaro dal suo saldo PayPal al conto del destinatario.

Al momento del pagamento, è necessario disporre di un saldo PayPal sufficiente a coprire l'importo del pagamento effettuato e le tariffe dovute per la transazione. Si applicano anche altri requisiti: vedere la sezione [Effettuare pagamenti](#) di seguito. Se l'utente non dispone di un saldo PayPal sufficiente o ha scelto un metodo di pagamento preferito, potrà anche richiedere a PayPal di ottenere denaro a proprio nome dal metodo di pagamento applicabile e di emettere moneta elettronica sul saldo PayPal per poter effettuare il pagamento.

Al momento del trasferimento del denaro, l'utente deve disporre di un saldo PayPal sufficiente a coprire l'importo che desidera trasferire.

Vedere [Ricaricare il conto o trasferire denaro](#) per sapere come ottenere un saldo PayPal e come trasferirlo.

Se il saldo PayPal mostra un importo negativo, si tratta dell'importo netto dovuto a PayPal in quel momento.

## Conto di riserva

Il denaro contrassegnato nella pagina principale del conto come "in sospeso", "non eseguito", "bloccato" o altrimenti sottoposto a limitazioni in un dato momento viene trattenuto nell'area del conto che funge da conto di riserva. L'utente non può accedere al denaro presente sul conto di riserva né usarlo.

## Ricaricare il conto o trasferire denaro

### Ricaricare il conto

Per avere moneta elettronica sul proprio conto, l'utente può, ai sensi delle presenti Condizioni d'uso:

- Accettare pagamenti sul suo conto da altre persone. In questo caso, PayPal può addebitare delle [tariffe](#).
- Ottenere moneta elettronica corrispondendo a PayPal un importo equivalente.

È possibile ottenere moneta elettronica da PayPal:



- Automaticamente, usando i metodi di pagamento applicabili per coprire gli importi dei pagamenti che l'utente chiede a PayPal di inviare ad altri utenti (e le tariffe per le transazioni da corrispondere a PayPal).
- Manualmente, usando la funzione "Ricarica conto" disponibile nell'interfaccia del conto per versare a PayPal un importo in moneta elettronica o per chiedere a PayPal di addebitarlo sul metodo di pagamento collegato al conto.

L'esecuzione di qualsiasi pagamento a PayPal da parte del fornitore del metodo di pagamento è responsabilità legale del fornitore stesso. PayPal non ha alcun controllo sui tempi necessari per completare il pagamento.

### **Trasferire denaro**

Se l'utente dispone di un saldo PayPal, può prelevare un importo e trasferirlo al metodo di pagamento collegato al suo conto PayPal, previa approvazione di volta in volta ottenuta da PayPal. Il metodo di pagamento collegato su cui trasferire l'importo può essere un conto bancario o una carta di credito o di debito, a seconda del Paese in cui è registrato il conto PayPal dell'utente.

Quando l'utente chiede a PayPal di trasferire un importo dal proprio saldo, ai sensi delle presenti Condizioni d'uso, PayPal può:

- Convertire la moneta elettronica in denaro da trasferire al metodo di pagamento designato.
- Istruire la propria banca del trasferimento di tale denaro al metodo di pagamento designato dall'utente.

PayPal si impegna a inviare le istruzioni di pagamento del trasferimento alla propria banca entro la fine del giorno lavorativo successivo (per "**giorno lavorativo**" si intende un giorno in cui le banche lussemburghesi sono aperte al pubblico) se non si verificano altri ritardi ai sensi delle presenti Condizioni d'uso. Una volta che la banca riceve tali istruzioni PayPal non avrà alcun controllo sui tempi necessari per il completamento del pagamento. A questo punto, saranno la banca di PayPal, il fornitore del metodo di pagamento dell'utente e i sistemi di pagamento su cui si basano ad assumersi la responsabilità di trasferire il denaro sul metodo di pagamento designato e tutto questo può influire sul tempo necessario per l'accredito effettivo del denaro. PayPal può consentire all'utente di trasferire il denaro inviandolo a

- Un conto bancario idoneo (ove PayPal lo consenta) tramite:
  - Un trasferimento standard sul conto bancario collegato al conto dell'utente (questa funzionalità di trasferimento/riscatto viene talvolta denominata "trasferimento su conto bancario").
  - Un addebito diretto sul conto bancario collegato al conto dell'utente.

PayPal può consentire l'esecuzione dei trasferimenti di cui sopra tramite la carta di debito collegata al conto bancario in questione.

- La carta di credito Mastercard o Visa dell'utente (se disponibile).

Ai trasferimenti si applicano [tariffe](#). Inoltre, PayPal comunicherà preventivamente le tariffe ogni volta che l'utente avvierà un trasferimento.

Il metodo di pagamento (ad esempio, il conto bancario o la carta) sul quale l'utente richiede il trasferimento deve essere denominato nella valuta originale di apertura del conto o in un'altra valuta supportata da PayPal per i trasferimenti nel Paese di residenza dell'utente.

È possibile trasferire il saldo PayPal solo nella valuta di apertura del proprio conto, salvo diversamente concordato. Al fine di trasferire un importo da un saldo PayPal in un'altra valuta, l'utente dovrà convertire tale saldo nella valuta di apertura del proprio conto oppure la conversione avverrà automaticamente al momento del trasferimento. PayPal userà il proprio tasso di cambio della transazione.

Ciò significa che se l'utente trasferisce denaro:

- a un saldo PayPal in una valuta diversa dalla valuta originale di apertura del conto, la conversione in tale valuta verrà effettuata utilizzando il [tasso di cambio della transazione](#) di PayPal;
- a un metodo di pagamento (ad esempio, un conto bancario o una carta) che ha una valuta diversa da quella originale di apertura del conto, la conversione nella valuta del metodo di pagamento verrà effettuata utilizzando il [tasso di cambio della transazione](#) di PayPal.

La società emittente potrebbe addebitare un importo all'utente anche qualora sia necessaria una conversione valuta nella valuta in cui è stata emessa la carta.

Se l'utente dispone di un conto Business, questo tasso di cambio non si applica. All'utente sarà invece addebitata una tariffa di conversione valuta applicata a un tasso di cambio esterno, come descritto nella pagina delle tariffe (vedere anche la sezione "Modalità di conversione delle valute di PayPal").

Per tutelare da eventuali perdite l'utente, gli altri utenti di PayPal e PayPal stessa, nonché per consentirci di rispettare le norme antiriciclaggio e adempiere agli altri obblighi di legge, PayPal può ritardare un trasferimento in determinate situazioni, inclusi i casi in cui sia necessario verificare che l'utente abbia autorizzato il trasferimento o in cui i pagamenti sul conto PayPal dell'utente siano soggetti a storno (ad esempio, a seguito di un chargeback, di uno storno bancario o di una contestazione da parte di un acquirente). Qualora al conto PayPal dell'utente venga applicata una [limitazione](#) o se un pagamento è soggetto a blocco o il conto dell'utente o un conto associato ha un saldo negativo in qualsiasi valuta mentre un trasferimento dal conto PayPal dell'utente è in sospeso, l'utente dovrà effettuare di nuovo il trasferimento dopo la rimozione della limitazione o del blocco oppure dopo avere completamente ripagato il saldo negativo.

PayPal potrebbe impostare dei limiti sui trasferimenti e l'utente potrà vederli accedendo al proprio conto PayPal. Per rimuovere il limite di trasferimento, l'utente deve seguire la procedura che PayPal gli comunicherà o pubblicherà periodicamente (la notifica potrebbe essere riportata nella pagina principale del conto).

## **Gestire il denaro in diverse valute**

Al momento dell'apertura, il conto è configurato per essere utilizzato con la sua valuta di apertura.

La valuta di apertura del conto dell'utente è l'euro (EUR).

L'utente può impostare la valuta sulla propria carta.

PayPal può configurare il conto in modo da consentire all'utente di utilizzarlo anche per depositare denaro e inviare e ricevere pagamenti in valute diverse da quella di apertura del conto. PayPal può consentire al titolare di un conto di convertire il proprio saldo in un'altra valuta.

Se il saldo PayPal dell'utente non è sufficiente a coprire l'importo di un pagamento ordinato in una valuta specifica, PayPal può eseguire una conversione valuta da un saldo PayPal in un'altra valuta, per coprire l'importo mancante. L'invio di pagamenti in determinate valute può essere soggetto a limitazioni in alcuni Paesi.

PayPal può inoltre consentire all'utente di scegliere il modo in cui vengono gestiti e/o convertiti i pagamenti ricevuti sul conto in valute diverse da quella originale di apertura. Per ricevere denaro in una valuta diversa da quella di apertura del conto, potrebbe essere necessario creare un saldo in quella valuta o convertire il denaro in un'altra valuta che PayPal consente all'utente di detenere.

I pagamenti in determinate valute possono essere ricevuti solo tramite conversione automatica del denaro in un'altra valuta che PayPal consente all'utente di detenere.

Se l'utente riceve un pagamento da qualcuno che non dispone di un conto PayPal e tale pagamento viene effettuato in una valuta che la configurazione corrente del conto non consente di utilizzare, PayPal potrebbe convertire automaticamente l'importo ricevuto in una valuta supportata dal conto al momento del pagamento.

Per informazioni sulle modalità dei trasferimenti in valute diverse, consultare la sezione [Trasferire denaro](#) descritta in precedenza.

Se uno dei saldi nella valuta del conto dell'utente presenta, per qualsiasi motivo, un importo dovuto a PayPal, PayPal può decidere di compensare tale importo utilizzando il denaro presente nel saldo in un'altra valuta dell'utente oppure deducendolo dagli importi ricevuti sul conto dell'utente o dagli importi che quest'ultimo tenta di trasferire o inviare dal proprio conto o da un altro conto, nonché deducendo l'importo da un qualsiasi

trasferimento che l'utente tenta di effettuare. Se per un periodo di 21 giorni il saldo PayPal dell'utente riflette un importo dovuto a PayPal non espresso in euro (EUR), PayPal può convertire l'importo dovuto in euro (EUR).

A propria discrezione, PayPal può imporre limiti all'importo di denaro che l'utente può convertire o al numero di conversioni che può eseguire. L'utente è responsabile di tutti i rischi associati alla presenza di diverse valute su un conto PayPal. L'utente non può gestire né convertire le valute per fini speculativi, arbitraggio di conversione, opzioni di conversione o qualsiasi altra attività che PayPal ritenga finalizzata principalmente allo scopo di guadagnare denaro sfruttando i tassi di conversione valuta. PayPal può bloccare, annullare o stornare qualsiasi transazione che violi queste regole.

### **Modalità di conversione delle valute di PayPal**

Fatta eccezione per quanto disposto di seguito e nella pagina delle tariffe, in caso di conversione valuta da parte di PayPal, questa sarà completata al tasso di cambio della transazione stabilito da PayPal per la conversione in questione.

Il tasso di cambio della transazione viene adeguato periodicamente, in genere tra le 17:00 e le 19:00 Eastern Standard Time (EST) (a New York City, Stati Uniti) di tutti i giorni lavorativi. Tali modifiche hanno effetto immediato.

L'utente può accedere allo strumento "[Convertitore di valuta](#)" per conoscere il tasso di cambio delle transazioni applicabile a determinate conversioni di valuta. I tassi di cambio mostrati dal "Convertitore di valuta" indicano i tassi applicabili nel momento in cui lo strumento viene usato e possono variare. Ai sensi delle altre disposizioni delle Condizioni d'uso, quando l'utente completa una transazione, gli verrà mostrato il tasso di cambio della transazione affinché possa decidere se effettuare il pagamento alla tariffa indicata. In determinate circostanze, il tasso di cambio della transazione può essere applicato al pagamento per la transazione indipendentemente da quando viene elaborato il pagamento oppure solo se il venditore ha elaborato la transazione entro un determinato periodo, come indicato prima della transazione. Al termine di tale periodo, PayPal può utilizzare il tasso di cambio in vigore nel momento in cui il venditore elabora la transazione oppure può rifiutarsi di eseguire la conversione valuta.

Se l'utente ha autorizzato un pagamento ai sensi di un contratto di addebito automatico e per tale pagamento viene eseguita la conversione valuta, PayPal userà il tasso di cambio in vigore nel momento in cui il venditore elabora la transazione. Il tasso di cambio della transazione per i pagamenti previsti dal contratto di addebito automatico può pertanto variare di volta in volta.

Se l'utente è un venditore e ha accettato di farsi carico del tasso di cambio della transazione al posto dell'acquirente oppure se l'utente ha un conto Business ed effettua una conversione valuta sul conto PayPal che non fa parte di una transazione specifica da o sul conto (ad esempio, convertendo il saldo in un'altra valuta), il tasso di cambio della transazione non si applica. L'utente pagherà invece una tariffa di conversione valuta

applicata su un tasso di cambio esterno, come descritto nella [pagina delle tariffe](#). Il tasso di cambio esterno dipende dai tassi stabiliti dai mercati globali nel giorno della conversione o nel giorno lavorativo precedente.

### **Opzioni di conversione valuta**

Quando il pagamento proviene da una carta di credito o di debito e PayPal determina la necessità di eseguire una conversione valuta, l'utente acconsente e autorizza PayPal a convertire la valuta al posto della società emittente della carta di credito o di debito.

L'utente può avere il diritto di far convertire alla società emittente della carta la valuta del pagamento avvenuto tramite carta nella valuta del conto PayPal usato dall'utente per saldare il pagamento, se la società emittente e il relativo network lo consentono. Queste opzioni possono essere presentate all'utente in varie forme, tra cui, ad esempio, la possibilità di scegliere in quale valuta effettuare la transazione, a chi fare eseguire la conversione (a PayPal o alla società emittente della carta) o quale tasso di cambio usare per la transazione. Se a convertire la valuta è la società emittente della carta, sarà la società stessa a stabilire il tasso di conversione valuta e le eventuali tariffe da addebitare.

PayPal eseguirà sempre la conversione per le transazioni in cui l'utente si avvale del saldo esistente o del conto bancario collegato come metodo di pagamento.

Se PayPal determina che è necessaria una conversione valuta per l'esecuzione di una transazione che richiede anche un metodo di pagamento di riserva, l'utente potrebbe non avere la possibilità di decidere chi tra PayPal o la società emittente della carta eseguirà la conversione valuta per il pagamento effettuato con il metodo di pagamento di riserva.

Se la conversione valuta viene proposta presso un punto vendita dal venditore e non da PayPal, e l'utente decide di autorizzare la transazione di pagamento sulla base delle tariffe e del tasso di cambio praticati dal venditore, PayPal non si assume alcuna responsabilità per tale conversione valuta.

### **Estratti conto e richieste di documenti contabili**

A meno che non sia sottoposto a limitazioni, l'utente può accedere al proprio conto PayPal per vedere e scaricare l'estratto conto. Aniché ricevere estratti conto periodici via email, l'utente accetta di controllare le proprie transazioni consultando la cronologia del conto PayPal.

I dettagli principali dei pagamenti verranno inviati all'utente via email e anche la cronologia delle transazioni verrà aggiornata e messa a disposizione dell'utente che la potrà consultare in qualsiasi momento accedendo al proprio conto. L'utente può anche accedere a un report scaricabile dal proprio conto PayPal. Il report mostra tutte le tariffe ed eventuali altri importi addebitati sul conto PayPal dell'utente nel periodo specificato. Il report verrà aggiornato e reso disponibile solo nel caso in cui nel periodo specificato siano state applicate delle tariffe o siano state eseguite delle operazioni sul conto PayPal.

dell'utente. Il metodo con cui PayPal fornisce le informazioni sulle transazioni consentirà all'utente di conservare e riprodurre le informazioni invariate, ad esempio stampandone una copia.

PayPal si riserva il diritto di addebitare una [tariffa](#) qualora dovesse fornire all'utente informazioni aggiuntive o la cronologia delle transazioni e altre informazioni sulle [tariffe](#) con un metodo alternativo, ma non verrà addebitato alcun importo per i dati richiesti a seguito di una dichiarazione in buona fede di un errore sul conto PayPal.

## **Tariffe**

Le tariffe applicate da PayPal sui propri servizi sono indicate nella [pagina delle tariffe](#).

Le tariffe riportate includono tutte le imposte applicabili, ma potrebbero esserci altre tasse o costi che non vengono pagati tramite o non sono imposti da PayPal.

I costi dei servizi telefonici e Internet richiesti dal provider dell'utente e i costi di altri servizi simili o associati derivanti dall'uso dei servizi di PayPal sono a carico dell'utente.

PayPal può dedurre le proprie tariffe dal saldo PayPal dell'utente. PayPal può dedurre le proprie tariffe associate alle transazioni direttamente dagli importi che trasferisce, prima di accreditare il denaro sul saldo PayPal dell'utente.

Tutte le informazioni sugli importi accreditati e le tariffe addebitate saranno comunicate all'utente tramite email o inserite nella cronologia delle transazioni (che l'utente può consultare accedendo al conto).

Se un pagamento richiede la corresponsione di una tariffa a PayPal, l'utente ne riceverà comunicazione nel momento in cui fornisce le istruzioni di pagamento a PayPal.

L'utente non può scontare né dedurre importi dalle tariffe di PayPal.

PayPal può addebitare all'utente costi per ogni altro servizio fornitogli al di fuori delle presenti Condizioni d'uso. Gli addebiti verranno comunicati all'utente al momento della richiesta di tali servizi.

Se l'utente è un venditore e desidera richiedere (e mantenere) la tariffa per commercianti scaglionata in base al volume, le condizioni applicabili sono quelle della [tariffa per commercianti](#) riportate più avanti, nella sezione [Ricevere pagamenti](#).

# **CONDIZIONI D'USO PAYPAL**

## **Effettuare un pagamento**

### **Disposizioni generali per effettuare un pagamento**

## **Istruzione di pagamento dell'utente**

PayPal può consentire all'utente di inviare un'istruzione di pagamento utilizzando le diverse modalità che gli verranno di volta in volta comunicate. Il modo in cui l'utente può inviare un'istruzione di pagamento può dipendere dal tipo di pagamento da effettuare, ad esempio:

- Per pagare un acquisto o effettuare una donazione, molti venditori e/o enti o individui preposti a raccogliere fondi consentono agli utenti di istruire PayPal del pagamento mediante un PayPal Checkout dedicato o integrando un'altra modalità di riscossione dei pagamenti di PayPal nei loro siti.
- Per inviare un pagamento a qualcuno, l'utente può accedere al proprio conto PayPal e usare la funzione "Invia denaro".

PayPal potrebbe richiedere all'utente di autenticare l'istruzione di pagamento (ovvero fornire i dati necessari a garantire che sia l'utente in persona a dare l'istruzione, per esempio tramite l'invio dei propri dati di accesso corretti fra cui l'indirizzo email e la password) e di accedere altrimenti al proprio conto PayPal per fornire a PayPal l'istruzione di pagamento.

Per velocizzare il processo di pagamento, PayPal offre all'utente la possibilità di selezionare alcuni destinatari per renderli "beneficiari fidati" di pagamenti preautorizzati. Per effettuare questo tipo di pagamenti, di norma, l'utente non deve accedere al proprio conto PayPal (con password, PIN o altro). L'utente può naturalmente accedere all'elenco dei beneficiari fidati nel proprio conto PayPal e modificarlo in qualsiasi momento.

## **Annullamento di un'istruzione di pagamento**

Una volta inviata a PayPal, un'istruzione di pagamento non può più essere annullata a meno che non sia soggetta a un contratto di addebito automatico (v. ulteriori dettagli di seguito).

## **Quanto tempo richiede un pagamento?**

I pagamenti tra utenti PayPal partono dal conto dell'ordinante entro il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'istruzione di pagamento completa.

Il pagamento partirà dal conto dell'utente entro i 2 giorni lavorativi successivi alla data di ricezione delle istruzioni di pagamento complete se questa avviene:

- In un giorno che non è lavorativo.
- Dopo le 16:00 di un giorno lavorativo.

PayPal può consentire all'utente di chiedere di effettuare il pagamento in una specifica data futura e, in tal caso, il denaro sarà trasferito dal conto alla data specificata.

I tempi sopraindicati possono subire dilazioni in seguito all'applicazione di altre clausole delle presenti Condizioni d'uso.

### **Casi in cui PayPal può rifiutarsi di eseguire di un pagamento**

PayPal può considerare l'istruzione di pagamento incompleta e rifiutarsi di effettuare il pagamento se:

- Il saldo PayPal dell'utente non copre l'importo del pagamento.
- PayPal ha ragione di credere che i metodi di pagamento collegati non dispongono di denaro sufficiente a coprire l'importo del pagamento.
- L'utente non ha fornito tutti i dati obbligatori richiesti durante le procedure di pagamento che PayPal utilizza per accogliere le istruzioni di pagamento dell'utente (ad esempio, informazioni sufficienti sul destinatario che PayPal potrebbe richiedere e autenticazione dell'istruzione di pagamento dell'utente).
- Il pagamento supera il limite di invio comunicato da PayPal all'utente quando quest'ultimo cerca di effettuare il pagamento.
- PayPal ha ragione di credere che sia stata eseguita un'attività non consentita che riguarda il conto dell'utente, o che quest'ultimo abbia violato le presenti Condizioni d'uso.

### **Casi in cui il pagamento non è accettato dal destinatario**

Un utente PayPal può inviare un pagamento a un destinatario che non dispone di un conto PayPal, ma per riscuotere il denaro tale destinatario deve aprire un conto PayPal.

Il destinatario che ha già un conto PayPal può rifiutarsi di accettare il denaro.

Se il destinatario si rifiuta di accettare il denaro o non apre un conto PayPal e non richiede il denaro entro 30 giorni dalla data di invio, il denaro (inclusi i costi eventualmente addebitati) sarà riaccreditato sul conto dell'utente. Vedere [Rimborsi sul conto](#) per sapere cosa può accadere quando si riceve un rimborso sul conto PayPal.

### **Limiti di invio**

A propria discrezione, PayPal può imporre dei limiti all'importo e al valore dei pagamenti che l'utente può effettuare, inclusi quelli che riguardano i suoi acquisti. L'utente può visualizzare eventuali limiti di invio accedendo al proprio conto PayPal. Per rimuovere il limite di invio, l'utente deve seguire la procedura comunicatagli da PayPal o di volta in volta pubblicata (ed eventualmente riportata nella pagina principale del conto dell'utente).

### **Impostare addebiti automatici sul conto**

#### **Pagamenti ritardati del venditore**



Quando l'utente paga determinati venditori o determinati acquisti (ad esempio, gli acquisti che gli devono essere spediti o possono essere aggiornati e finalizzati dal venditore):

- Autorizza il venditore a riscuotere il pagamento in un secondo momento.
- Istruisce PayPal a pagare automaticamente il venditore quando questi lo richiede.

L'autorizzazione dell'utente in genere resta valida per 30 giorni, ma potrebbe durare più a lungo. Se l'utente ha un saldo positivo, PayPal può trattenere l'importo del pagamento su tale saldo finché il venditore non lo riscuote. Se il pagamento richiede una conversione valuta da parte di PayPal, il [tasso di cambio della transazione](#) verrà stabilito e applicato (come descritto nella sezione [Conversione valuta](#)) nel momento in cui viene elaborato il pagamento.

L'autorizzazione dell'utente consente al venditore di aggiornare l'importo del pagamento prima di riscuoterlo (per riflettere eventuali modifiche apportate all'acquisto e concordate tra il venditore e l'utente, ad esempio imposte aggiuntive, spese di spedizione o di affrancatura oppure sconti). A PayPal non viene mai richiesto di verificare eventuali modifiche (neanche nel momento in cui il pagamento viene effettuato). PayPal può trasferire qualsiasi importo in base all'autorizzazione dell'utente e alla ricezione delle istruzioni da parte del venditore sull'importo del pagamento finale.

### **Pagamenti per addebito automatico**

L'utente può utilizzare un addebito automatico per gestire i pagamenti ricorrenti da effettuare allo stesso destinatario. Quando l'utente stipula un contratto di addebito automatico:

- a. Autorizza i destinatari designati a riscuotere pagamenti dal suo conto alle date da loro determinate (i pagamenti possono riferirsi a importi dovuti per un acquisto di beni o servizi ai sensi di un contratto separato tra l'utente e il destinatario).
- b. Istruisce e autorizza PayPal a pagare i destinatari designati (o altri destinatari indicati dal destinatario designato) quando i suddetti destinatari richiedono a PayPal di eseguire il pagamento.

Il destinatario diventerà così un "beneficiario fidato" di tutti i pagamenti che l'utente effettua a suo favore e per questo l'utente non sarà sempre costretto ad accedere al conto PayPal (con password, PIN o altro) per approvare i pagamenti ricorrenti alle scadenze previste.

I pagamenti effettuati ai sensi del contratto di addebito automatico potrebbero avere importi variabili ed essere inviati in varie date. PayPal è solo un fornitore di servizi di pagamento, quindi non può sapere cosa l'utente abbia stabilito nei suoi accordi con il destinatario o perché quest'ultimo abbia deciso di riscuotere il pagamento, né bisognerebbe aspettarsi altrimenti. PayPal non ha l'obbligo di verificare né di confermare

l'importo richiesto dal destinatario ai fini dell'elaborazione dei pagamenti effettuati ai sensi del contratto di addebito automatico.

PayPal usa nomi diversi per i pagamenti che possono essere previsti da un contratto di addebito automatico, tra cui "pagamenti automatici", "pagamenti di abbonamenti", "pagamenti ricorrenti", "transazioni di riferimento", "trasferimenti preautorizzati" o "pagamenti preautorizzati".

L'utente può annullare un contratto di addebito automatico in qualsiasi momento tramite l'interfaccia del proprio conto o [contattando PayPal](#). Se un pagamento ai sensi del contratto di addebito automatico è previsto prima della fine del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta di annullamento, PayPal può decidere di annullare il contratto solo dopo l'esecuzione di tale pagamento. Quando l'utente annulla un contratto di addebito automatico, può comunque essere in debito con il destinatario per i beni o i servizi ricevuti, ma non ancora pagati.

Se PayPal stabilisce che un addebito automatico richiede una conversione valuta e la esegue, applicherà il tasso di cambio della transazione in vigore al momento in cui viene elaborato il pagamento. Il tasso di cambio può variare per ogni transazione di pagamento.

## **Rimborsi sul conto**

### **Come vengono effettuati i rimborsi**

PayPal può consentire al destinatario del pagamento dell'utente di:

- Rifiutare di accettarlo.
- Decidere di accettarlo e poi usufruire del servizio PayPal per inviare all'utente un rimborso dell'intero importo o di una sua parte in un secondo momento.

PayPal accrediterà l'importo dei pagamenti rifiutati o rimborsati sul saldo dell'utente. PayPal accrediterà l'importo dei pagamenti non riscossi sul saldo dell'utente entro 30 giorni dalla data di esecuzione del pagamento.

Se l'importo di un pagamento viene restituito all'utente in uno dei modi indicati sopra, PayPal può convertire l'importo restituito in una delle seguenti valute:

- Nella valuta del saldo utilizzato per il pagamento iniziale (prima che venisse eseguita qualsiasi conversione nella valuta ricevuta dal destinatario).
- Nella valuta originale di apertura del conto dell'utente.
- In dollari statunitensi (se l'utente non dispone ancora di un saldo in tale valuta, PayPal provvederà ad aprirne uno a suo nome).

Se il pagamento iniziale inviato dall'utente ha richiesto una conversione di valuta, PayPal riconvertirà l'importo restituito dalla valuta in cui è stato ricevuto dal destinatario come indicato di seguito:

- Se l'importo viene restituito entro un giorno dalla data del pagamento iniziale, PayPal utilizzerà il tasso di cambio della transazione applicabile alla data del pagamento iniziale, in modo che l'utente riceva l'importo originale nella valuta originale convertita per il pagamento iniziale.
- Se l'importo viene rimborsato dopo un giorno dalla data del pagamento iniziale, PayPal utilizzerà il tasso di cambio della transazione applicabile al momento della conversione dell'importo rimborsato e l'utente fornirà il proprio consenso.

Il tasso di cambio della transazione può essere applicato immediatamente e senza darne comunicazione all'utente.

PayPal potrebbe anche prelevare automaticamente l'importo restituito dal saldo dell'utente e trasferirlo sul metodo di pagamento utilizzato per il pagamento iniziale. I trasferimenti possono includere anche una conversione valuta (vedere la sezione [Trasferire denaro](#) sopra).

### **Rischi quando si ricevono rimborsi**

L'importo restituito potrebbe essere di valore inferiore all'importo del pagamento iniziale. Questo può accadere per i seguenti motivi:

- Il destinatario invia un rimborso di valore inferiore all'importo del pagamento iniziale. Essendo esclusivamente un fornitore di servizi di pagamento, PayPal non può sapere quale rimborso spetti all'utente da parte del destinatario del pagamento iniziale né perché quest'ultimo abbia rimborsato un determinato importo.
- Fluttuazioni del tasso di cambio della transazione.

PayPal non è responsabile di eventuali perdite derivanti dalla decisione del destinatario di rifiutare o rimborsare il pagamento dell'utente, se non quando il rimborso inviato dal destinatario è un pagamento eseguito in modo non corretto da PayPal.

PayPal non è responsabile della differenza tra il valore del pagamento iniziale e il valore del rimborso corrispondente, se non quando il rimborso è un pagamento errato (vedere la sezione [Risoluzione dei problemi](#)).

### **Finanziare il pagamento**

#### **Selezionare un metodo di pagamento preferito**

L'utente può selezionare un metodo di pagamento preferito dopo avere effettuato l'accesso al conto. A sensi delle presenti Condizioni d'uso, il metodo di pagamento preferito verrà usato come metodo predefinito per i pagamenti inviati dal conto dell'utente.

Per alcuni contratti di addebito automatico è possibile impostare metodi di pagamento preferiti diversi.

## **Soluzioni di pagamento speciali**

Alcuni pagamenti possono essere effettuati tramite soluzioni di pagamento speciali collegate al conto PayPal dell'utente, ad esempio saldo specifico per venditore o transazione, buoni regalo o altre soluzioni di pagamento promozionali. L'uso e la priorità di queste soluzioni di pagamento speciali sono soggetti a ulteriori condizioni d'uso tra l'utente e PayPal. La pagina principale del conto dell'utente può riportare l'importo teorico disponibile nelle soluzioni di pagamento speciali per effettuare pagamenti idonei in un determinato momento. Tale importo non costituisce moneta elettronica, non è ritenuto parte del saldo PayPal dell'utente e non è riscattabile in contante. Esso rappresenta soltanto la quantità di moneta elettronica che PayPal è disposta a emettere e accreditare sul conto dell'utente al momento di (ed esclusivamente allo scopo di finanziare nell'immediato) un pagamento idoneo, ai sensi delle ulteriori condizioni d'uso di tale soluzione di pagamento speciale e solo per il periodo indicato nelle stesse. Se il pagamento dell'utente finanziato tramite una soluzione di pagamento speciale viene annullato per qualsiasi motivo in un secondo momento, PayPal tratterà l'importo che era stato finanziato tramite la soluzione di pagamento speciale e, sempre che tale soluzione non sia già scaduta, ripristinerà la soluzione di pagamento speciale.

## **Finanziare i pagamenti inviati dal conto**

PayPal otterrà moneta elettronica per il pagamento inviato dal conto dell'utente dalle seguenti fonti di finanziamento, nell'ordine qui riportato e nella misura in cui sono disponibili:

1. Soluzioni di pagamento speciali (se disponibili per la transazione in questione)
2. Metodo di pagamento preferito (se selezionato e disponibile)
3. Saldo PayPal preesistente
4. Conto bancario (addebito diretto tramite mandato della banca)
5. PayPal Credit (ove disponibile)
6. Carta di debito a marchio PayPal (ove disponibile)
7. Carta di credito a marchio PayPal (ove disponibile)
8. Carta di debito
9. Carta di credito
10. Conto bancario (eCheck, se disponibile)

## **Protezione acquisti PayPal**

Quando l'utente acquista un articolo da un venditore che accetta PayPal, può essere idoneo a un rimborso ai sensi della Protezione acquisti PayPal. Se applicabile, il programma Protezione acquisti PayPal autorizza il rimborso nei confronti dell'utente dell'intero prezzo di acquisto dell'articolo e delle eventuali spese di spedizione originali sostenute.

La Protezione acquisti PayPal non costituisce una garanzia né sul prodotto né sul servizio. Non sono rilasciate garanzie di alcun tipo.

La Protezione acquisti PayPal è un servizio aggiuntivo e non sostituisce le garanzie legali previste dalla normativa vigente a tutela dei consumatori. A prescindere dall'applicazione della Protezione acquisti, i consumatori hanno il diritto di fare valere i propri diritti ai sensi della garanzia legale di conformità dei beni forniti dal venditore.

PayPal stabilisce, a propria esclusiva discrezione, se il reclamo dell'utente soddisfa i requisiti del programma Protezione acquisti PayPal. La decisione iniziale di PayPal è considerata definitiva, ma l'utente può presentare ricorso nei confronti di PayPal qualora disponga di dati nuovi o fondati che non erano disponibili al momento in cui è stata presa la decisione iniziale o se ritiene che si sia verificato un errore nel processo decisionale.

**IMPORTANTE:** per quanto riguarda la risoluzione del reclamo, è possibile che all'utente venga richiesto di restituire l'articolo al venditore o a un'altra parte specificata da PayPal. La Protezione acquisti PayPal non dà diritto all'utente di ricevere il rimborso delle spese di reso in cui potrebbe incorrere.

La Protezione acquisti PayPal può essere applicata quando si riscontrano i seguenti problemi specifici con una transazione:

- L'utente non ha ricevuto un articolo da un venditore (indicato come reclamo per "oggetto non ricevuto").
- L'utente ha ricevuto un articolo, ma non è quello che ha ordinato (indicato come reclamo per articolo "notevolmente non conforme alla descrizione").

Se ritieni che una transazione effettuata tramite il tuo conto PayPal non sia stata autorizzata da te, questo tipo di reclamo non rientra nella Protezione acquisti PayPal ed è descritto in [Risoluzione dei problemi](#).

### **Transazioni con codice QR**

Se l'utente acquista di persona della merce da un venditore utilizzando un codice QR per beni e servizi di PayPal, la transazione potrebbe essere idonea alla Protezione acquisti PayPal.

### **Reclami per oggetto non ricevuto**

Un reclamo per oggetto non ricevuto dell'utente **non** sarà ritenuto idoneo a un rimborso in base alla Protezione acquisti PayPal se:

- L'utente ritira l'articolo di persona o ne dispone il ritiro a proprio nome, anche utilizzando PayPal presso un punto vendita del venditore, a meno che non si tratti di una transazione che riguarda l'acquisto di beni e servizi con [codice QR di PayPal](#).
- Il venditore ha fornito la [prova di avvenuta spedizione](#) o la [prova di avvenuta consegna](#).

Se il venditore presenta la documentazione giustificativa comprovante che la merce è stata consegnata all'acquirente, PayPal può risolvere il reclamo per oggetto non ricevuto a favore del venditore, anche se l'acquirente, in assenza di elementi di prova irrefutabili, sostiene di non avere ricevuto la merce.

### **Reclami per articolo notevolmente non conforme alla descrizione**

Un articolo può essere considerato notevolmente non conforme alla descrizione se:

- L'articolo è sostanzialmente diverso dalla descrizione ricevuta dal venditore.
- L'utente ha ricevuto un articolo completamente diverso.
- Sono state fornite false dichiarazioni in merito alle condizioni dell'articolo. Ad esempio, l'articolo è stato descritto come "nuovo" ma è chiaramente usato.
- L'articolo è stato pubblicizzato come autentico ma non lo è (ad esempio, è un articolo contraffatto).
- Nell'articolo mancano parti o funzionalità importanti senza che ciò sia stato comunicato nella descrizione fornita al momento dell'acquisto.
- L'utente ha acquistato un certo numero di articoli, ma non li ha ricevuti tutti.
- L'articolo è stato danneggiato durante la spedizione.
- L'articolo non è utilizzabile nello stato in cui è stato ricevuto e questo non era stato comunicato.

Un articolo non può essere considerato notevolmente non conforme alla descrizione se:

- Il difetto presente nell'articolo è stato correttamente descritto dal venditore nella descrizione fornita.
- L'articolo è stato descritto correttamente ma l'acquirente non intende più tenerlo dopo averlo ricevuto.
- L'articolo è stato descritto correttamente ma non soddisfa le aspettative dell'acquirente.
- L'articolo descritto come "usato" è solo leggermente graffiato.

### **Transazioni e articoli non idonei**

Gli articoli o le transazioni riportati di seguito **non sono** idonei alla Protezione acquisti PayPal:

- Immobili, incluse le proprietà residenziali.
- Veicoli, inclusi, a titolo esemplificativo, veicoli a motore, motocicli, caravan, velivoli e natanti ed esclusi i veicoli leggeri trasportabili personalmente e usati per scopi ricreativi come biciclette e monopattini a motore.
- Aziende (quando l'utente acquista o investe in un'azienda).
- Macchinari industriali utilizzati nella produzione.
- Pagamenti equivalenti al contante, inclusi articoli di valore predefinito, come carte regalo e carte prepagate.

- Pagamenti che riguardano transazioni per l'acquisto o la vendita di oro (fisico o finanziario).
- Prodotti finanziari o investimenti di qualsiasi tipo.
- Scommesse, giochi e/o qualsiasi altra attività con una quota di partecipazione e un premio.
- Donazioni, inclusi i pagamenti su piattaforme di crowdfunding e i pagamenti effettuati su piattaforme di crowdlending.
- Pagamenti a favore di un ente statale (fatta eccezione per le imprese statali) o di terzi che operano per conto di enti statali o agenzie governative.
- Pagamenti inviati tramite PayPal a qualsiasi servizio di addebito automatico.
- Reclami per oggetti [notevolmente non conformi alla descrizione](#) relativi ad articoli completamente o parzialmente personalizzati.
- Reclami per [Oggetto non ricevuto](#) che riguardano beni materiali ritirati di persona dall'utente o da una terza parte per conto dell'utente, compresi gli articoli acquistati in un punto vendita al dettaglio, ad eccezione dei casi in cui l'utente abbia pagato la transazione di persona con [codice QR di PayPal](#) per beni e servizi.
- Tutto ciò che è vietato dalle [Regole sull'utilizzo consentito](#) di PayPal.
- Pagamenti effettuati tramite i pagamenti cumulativi PayPal.
- Pagamenti personali, inclusi i pagamenti inviati tramite la funzionalità amici e familiari di PayPal.
- Pagamenti che l'utente non ha inviato tramite il conto PayPal.
- Transazioni che riguardano uno o più articoli destinati alla rivendita.

### **Idoneità alla Protezione acquisti PayPal**

Per essere idoneo alla Protezione acquisti PayPal, l'utente deve soddisfare tutti i requisiti descritti di seguito:

- Avere un conto PayPal in regola.
- Pagare l'articolo idoneo utilizzando il proprio conto PayPal.
- Tentare di contattare il venditore per risolvere il problema direttamente con lui prima di aprire un reclamo tramite il [Centro risoluzioni](#) in base alla Protezione acquisti PayPal.
- Rispondere con la puntualità prevista alle richieste di documentazione e di altre informazioni ricevute da PayPal.
- Aprire una contestazione nel [Centro risoluzioni](#) entro 180 giorni dalla data di invio del pagamento, quindi seguire la procedura di risoluzione delle contestazioni online di PayPal.
- Non avere ricevuto un rimborso né accettato una risoluzione alternativa in relazione al proprio acquisto da parte di un'altra fonte.

### **Procedura di risoluzione delle contestazioni online di PayPal**

Se l'utente non riesce a risolvere il problema relativo a una transazione direttamente con il venditore, dovrà seguire la procedura di risoluzione delle contestazioni online tramite il

[Centro risoluzioni](#) per aprire un reclamo ai sensi della Protezione acquisti PayPal. L'utente potrà inoltre aprire un reclamo (passaggio 2 di seguito) chiamando PayPal e parlando con un agente. L'utente deve seguire i passaggi indicati di seguito altrimenti il reclamo potrebbe essere rifiutato:

Passaggio 1: **aprire la contestazione** entro 180 giorni dalla data in cui è stato effettuato il pagamento. Ciò potrebbe consentire all'utente di avviare una conversazione diretta con il venditore in merito al problema relativo alla transazione che potrebbe risolvere la contestazione. Se non è possibile risolvere la contestazione direttamente con il venditore, procedere al passaggio 2. PayPal [bloccherà](#) tutto il denaro correlato alla transazione sul conto PayPal del venditore finché la contestazione non sarà stata risolta o chiusa.

Passaggio 2: **convertire la contestazione in un reclamo** per il rimborso entro 20 giorni dall'apertura della contestazione nel caso in cui l'utente e il venditore non riescano a raggiungere un accordo. Altrimenti, PayPal chiuderà automaticamente la contestazione. L'utente può convertire la contestazione in un reclamo per il rimborso tramite il [Centro risoluzioni](#). A questo punto, anche il venditore o PayPal potranno convertire la contestazione in reclamo. Se l'utente intende effettuare un reclamo per un oggetto non ricevuto, PayPal può chiedergli di aspettare almeno 7 giorni dalla data di apertura della contestazione prima di convertirla in reclamo.

Passaggio 3: **fornire a PayPal la documentazione e le altre informazioni richieste** dopo la conversione della contestazione in reclamo da parte dell'utente, del venditore o di PayPal ai fini del rimborso. PayPal potrebbe richiedere all'utente di fornire ricevute, valutazioni di terzi, verbali di polizia o altri documenti specifici. L'utente è tenuto a rispondere tempestivamente, come richiesto nelle comunicazioni a lui inviate da PayPal.

Passaggio 4: **rispondere tempestivamente alle richieste di spedizione di PayPal**, se l'utente sta presentando un reclamo per un articolo notevolmente non conforme alla descrizione. PayPal potrebbe richiedere all'utente di rispedire a proprie spese l'articolo al venditore, a PayPal o a una terza parte (specificata da PayPal) e di fornire la prova di avvenuta consegna.

Passaggio 5: **PayPal prenderà una decisione definitiva** (che può contemplare la chiusura automatica di eventuali contestazioni o reclami), a propria esclusiva discrezione, in base ai requisiti di idoneità sopra elencati, a eventuali informazioni aggiuntive fornite durante la procedura di risoluzione delle contestazioni online o a qualsiasi altra informazione che ritenga pertinente e opportuna in base alle circostanze.

## **Biglietti per eventi**

In alcuni casi, se l'utente acquista un biglietto o il diritto di partecipare a un evento ("Evento") e il destinatario del pagamento è titolare di un conto PayPal registrato nel Regno Unito, l'importo pagato sarà trattenuto da PayPal a tutela dell'utente, in modo che gli eventuali interessi sull'importo rimangano all'acquirente fino allo svolgimento dell'evento in questione.



## **Contestazioni con PayPal o con la società emittente della carta**

Se l'utente ha usato la carta di debito o di credito come metodo di pagamento per una transazione tramite il conto PayPal e non è soddisfatto di tale transazione, potrebbe avere il diritto di contestarla con la società emittente della carta. I diritti di chargeback applicabili associati alla carta potrebbero offrire una copertura più ampia rispetto a quelli di cui gode l'utente ai sensi della Protezione acquisti PayPal. Ad esempio, se l'utente contesta una transazione con la società emittente della carta, potrebbe essere in grado di recuperare gli importi pagati per acquisti non soddisfacenti anche se non è idoneo alla protezione PayPal associata a un reclamo per articolo notevolmente non conforme alla descrizione.

L'utente deve decidere se aprire una contestazione con PayPal avvalendosi della Protezione acquisti PayPal oppure con la società emittente della carta. L'utente non può avviare entrambe le procedure contemporaneamente né presentare una doppia richiesta di rimborso. Se, per la stessa transazione, l'utente apre una contestazione o un reclamo sia con PayPal sia con la società emittente della carta, PayPal chiuderà la contestazione o il reclamo che ha ricevuto. Ciò non influirà sulla procedura di contestazione con la società emittente della carta. Inoltre, se l'utente apre una contestazione con la società emittente della carta, in seguito non potrà né aprire una contestazione né inoltrare un reclamo con PayPal.

Se l'utente sceglie di contestare una transazione con PayPal e PayPal decide contro di lui, l'utente può in seguito aprire una contestazione con la società emittente della carta. Se PayPal non prende una decisione definitiva in merito al reclamo dell'utente entro la data di scadenza prevista per aprire una contestazione con la società emittente della carta e, a causa del ritardo di PayPal, l'utente recupera una somma inferiore rispetto all'importo totale che gli sarebbe stato rimborsato dalla società emittente della carta, PayPal rimborserà all'utente l'importo rimanente della perdita (meno l'importo già recuperato dal venditore o dalla società emittente della carta).

Prima di contattare la società emittente della carta o di aprire una contestazione con PayPal, l'utente deve contattare il venditore per tentare di risolvere il problema in base alle condizioni di reso di quest'ultimo.

# **CONDIZIONI D'USO PAYPAL**

## **Ricevere pagamenti**

### **Disposizioni generali per ricevere i pagamenti**

PayPal può consentire a chiunque (titolare o meno di un conto) di inviare un'istruzione di pagamento che dia luogo all'emissione o al trasferimento di moneta elettronica sul conto dell'utente.

Integrando (o avendo già integrato) nella propria piattaforma o nelle proprie pagine di pagamento online qualsiasi funzionalità volta a consentire a un acquirente non titolare di un conto di inviare un pagamento sul proprio conto PayPal, l'utente accetta tutte le ulteriori condizioni d'uso relative a tale funzionalità che PayPal metterà a sua disposizione in qualsiasi pagina del sito web o della piattaforma online di PayPal o Braintree (incluse le pagine per gli sviluppatori e la pagina [Accordi legali](#)). Tali ulteriori condizioni includono le [Condizioni d'uso PayPal relative agli altri metodi di pagamento](#).

La ricezione di un pagamento sul conto PayPal dell'utente non equivale alla ricezione del denaro corrispondente. La notifica che segnala l'invio di un pagamento non equivale alla ricezione di moneta elettronica sul conto, a meno che l'utente non abbia accettato il pagamento.

PayPal può consentire all'utente di accettare pagamenti in qualsiasi valuta supportata di volta in volta dal servizio.

Se nel proprio punto vendita, l'utente (e non PayPal) propone all'acquirente la conversione valuta per un importo ricevuto tramite PayPal, l'utente è tenuto a comunicare all'acquirente il tasso di cambio applicato e le eventuali commissioni che saranno applicate alla transazione di pagamento. PayPal non si assume alcuna responsabilità nei confronti dell'acquirente nel caso in cui l'utente non lo informi sul tasso di cambio e le relative commissioni. L'utente riconosce che la mancata comunicazione del tasso di cambio e delle relative commissioni addebitate all'acquirente può costituire un reato penale.

Ogni pagamento inviato all'utente può essere soggetto a [storno](#), [revisione pagamento](#), [limitazione](#), [riserva](#) o [blocco](#), come consentito dalle presenti Condizioni d'uso.

### **Limiti di ricezione**

A propria discrezione, PayPal può imporre dei limiti all'importo e al valore dei pagamenti che l'utente può ricevere, incluso il denaro derivante da acquisti. Per rimuovere il limite di ricezione, l'utente è tenuto a seguire la procedura che PayPal gli comunicherà o all'occasione pubblicherà (a volte nella pagina principale del conto dell'utente).

### **Nuova soluzione di pagamento**

La nuova soluzione di pagamento di PayPal include:

- Funzionalità di pagamento dedicata integrata nella piattaforma o nelle pagine di pagamento online dell'utente per consentire a qualsiasi acquirente, con o senza conto PayPal, di inviare un pagamento al conto dell'utente.
- Strumento antifrode di supporto.

Il nuovo servizio consente all'utente di scegliere se usufruire della nuova soluzione di pagamento in modo completo o parziale, scegliendo la funzionalità o la combinazione di

funzionalità che desidera. Scegliendo di usufruire del servizio offerto da PayPal con la nuova soluzione di pagamento, oltre alle presenti Condizioni d'uso, l'utente accetta gli ulteriori termini riportati di seguito relativi alle seguenti funzionalità:

- Quando l'utente utilizza la funzionalità APM di PayPal come parte della nuova soluzione di pagamento, le [Condizioni d'uso PayPal relative agli altri metodi di pagamento](#).
- Quando l'utente utilizza:
  - Il servizio Pagamenti avanzati con carte di credito e debito di PayPal come parte della nuova soluzione di pagamento; e
  - La Protezione antifrode di PayPal come parte della nuova soluzione di pagamento

Si applicano le nostre [tariffe](#) per l'uso della nuova soluzione di pagamento.

## **Regole sulla maggiorazione**

PayPal rispetta la legge e non incoraggia in alcun modo l'applicazione di maggiorazioni perché si tratta, fra l'altro, di una pratica commerciale che può penalizzare il consumatore e creare inutili equivoci, contrasti e rinunce a utilizzare il servizio di pagamento.

L'utente si impegna a non applicare maggiorazioni all'uso dei servizi PayPal.

## **Presentazione di PayPal**

L'utente deve proporre e gestire PayPal come marchio o metodo di pagamento almeno alla pari degli altri metodi offerti nei propri punti vendita, inclusi i siti web e le applicazioni per dispositivi mobili. Deve perciò esserci equivalenza o sostanziale somiglianza:

- Nel posizionamento del logo.
- Nella posizione all'interno di ogni punto vendita.
- Nel trattamento in merito alla procedura di pagamento e a termini, condizioni, limitazioni e tariffe, sempre rispetto agli altri marchi e metodi di pagamento presenti nei punti vendita dell'utente.

Nelle dichiarazioni rese ai clienti o in altre comunicazioni pubbliche, l'utente non deve fornire una descrizione errata di PayPal come metodo di pagamento né mostrare una preferenza per altri metodi di pagamento rispetto a PayPal.

## **Gestione imposte**

È responsabilità dell'utente stabilire quali imposte devono essere applicate ai pagamenti effettuati o ricevuti; è inoltre suo esclusivo compito calcolare, riscuotere, dichiarare e versare correttamente le imposte alle autorità competenti. Non è responsabilità di PayPal determinare se alla transazione debbano essere applicate eventuali imposte e nemmeno

calcolare, riscuotere, dichiarare o versare correttamente le imposte derivanti da qualsiasi transazione. Poiché PayPal è un fornitore di servizi bancari, i servizi PayPal non sono soggetti a IVA nell'Unione europea.

## **Regole sul rimborso e regole sulla privacy**

L'utente deve pubblicare un'informativa su rimborsi e resi e una sulla privacy.

## **Pagamenti in negozio e transazioni con codice QR**

Se l'utente accetta pagamenti PayPal presso un suo negozio o punto vendita fisico, dovrà comunicare l'importo totale della transazione al cliente prima di effettuarla. L'utente può effettuare un addebito sul conto del cliente solo dopo che quest'ultimo ha autorizzato la transazione. È inoltre necessario fornire ai clienti una ricevuta cartacea, qualora la richiedano. L'utente accetta di allegare a ogni transazione che effettua una descrizione accurata e veritiera dei beni e dei servizi che vengono acquistati.

Se l'utente usa un codice QR per accettare pagamenti nel suo negozio fisico, dovrà usare un codice QR destinato alle transazioni di beni e servizi. Inoltre, i codici QR non possono essere utilizzati dall'utente per accettare di persona il pagamento di una transazione riguardante una compravendita di beni e servizi avvenuta online. In caso di reclamo da parte dell'acquirente in relazione a transazioni effettuate con codice QR, l'utente potrebbe essere tenuto a fornire a PayPal una prova ulteriore di avvenuta consegna o altri documenti e informazioni in merito alla transazione.

## **Venditori dei marketplace**

Se è un venditore su un marketplace o vende tramite un'applicazione di terze parti in cui PayPal è disponibile, l'utente è tenuto a rispettare tutte le regole applicabili al programma di protezione acquisti del marketplace o dell'applicazione di terze parti per le vendite effettuate tramite quel canale. Tali sistemi di protezione possono richiedere che l'utente intraprenda determinate azioni e possono influire sulla modalità di elaborazione dei reclami.

PayPal può consentire all'utente di autorizzare determinati marketplace a usare il suo conto per pagare gli importi da lui dovuti al marketplace o all'acquirente (a seconda dei casi) in seguito a un reclamo, nel rispetto della procedura di risoluzione del marketplace stesso, che in PayPal sono definiti "Importi dovuti al marketplace". Fornendo tale autorizzazione, quando il marketplace informa PayPal del reclamo, l'utente autorizza PayPal a inviare i pagamenti di tutti gli eventuali importi dovuti al marketplace relativi a detto reclamo, trasferendoli dal conto PayPal dell'utente al marketplace o all'acquirente interessato (a seconda dei casi), in conformità alle istruzioni che il marketplace avrà fornito a PayPal. Per quanto riguarda i reclami presentati a PayPal, se PayPal decidesse di risolverli a favore dell'utente, le istruzioni dell'utente in merito al pagamento degli importi dovuti al marketplace possono essere annullate. Anche l'utente può annullare tali istruzioni [contattando PayPal](#). Tutti i reclami presentati direttamente al marketplace sono

disciplinati esclusivamente dalle regole del marketplace. La [Protezione vendite PayPal](#) non comprende né regola i reclami contro il venditore presentati direttamente al marketplace dai suoi acquirenti.

## **Accettare pagamenti per addebiti automatici**

Se PayPal consente all'utente di accettare pagamenti da un acquirente ai sensi di un contratto di addebito automatico, quando l'utente presenta a PayPal una richiesta di pagamento in base a tale contratto, l'utente:

- Garantisce a PayPal che gli importi indicati sono stati accettati e autorizzati dal titolare del conto da cui verranno dedotti (incluse eventuali modifiche agli importi stessi) e che comunicherà preventivamente l'addebito al soggetto pagante.
- In caso di un aumento, accetta di segnalare con almeno 4 settimane di anticipo l'importo che verrà prelevato e che l'acquirente non può ragionevolmente aspettarsi di pagare, considerando i modelli di spesa precedenti dell'acquirente e le circostanze del pagamento, e riconosce la propria responsabilità verso PayPal in merito a ogni eventuale rimborso di tale pagamento ai sensi delle presenti Condizioni d'uso.

## **Pagamenti cumulativi PayPal**

L'utente può utilizzare i servizi di pagamento cumulativo PayPal per inviare pagamenti a più destinatari in un unico gruppo di transazioni, tra cui provvigioni, sconti, premi, incentivi e pagamenti aziendali collettivi. Per utilizzare questi servizi, l'utente deve:

- Avere un conto PayPal Business in regola e senza limiti di trasferimento.
- Avere presentato domanda e ricevuto l'autorizzazione a utilizzare questi servizi.

Le tariffe relative ai pagamenti cumulativi PayPal sono riportate nella tabella delle [tariffe per i pagamenti cumulativi PayPal](#).

Se il destinatario del pagamento cumulativo non dispone di un conto PayPal, può riscuotere il pagamento aprendone uno. I pagamenti cumulativi non riscossi dal destinatario entro 30 giorni verranno rimborsati all'utente. PayPal non è responsabile di importi inviati per errore tramite i pagamenti cumulativi PayPal e dell'eventuale storno degli stessi.

I pagamenti cumulativi PayPal sono pensati per i clienti che hanno l'esigenza di effettuare pagamenti multipli o collettivi e pagamenti automatici. Se l'utente intende effettuare pagamenti singoli, può utilizzare i servizi PayPal destinati a tale scopo. I pagamenti cumulativi PayPal non possono essere utilizzati per transazioni relative a retribuzioni, vendita di prodotti, invio di denaro a familiari e amici, pagamento di acquisti a commercianti, acquisto di codici di sblocco o per qualsiasi utilizzo associato a un livello di rischio che PayPal ritenga superiore a quello accettabile. PayPal può aggiungere ulteriori restrizioni in qualsiasi momento, a propria esclusiva discrezione.

È responsabilità esclusiva dell'utente assicurarsi che ciascuno dei destinatari dei pagamenti cumulativi PayPal abbia scelto di ricevere tali pagamenti da parte dell'utente tramite i servizi applicabili e abbia accettato di essere contattato tramite email o SMS, a seconda dei casi. Utilizzando i pagamenti cumulativi PayPal, l'utente dichiara e garantisce che gli indirizzi email o i numeri di telefono usati per contattare i propri clienti gli sono stati forniti da ciascun destinatario del pagamento cumulativo e che l'utilizzo dei servizi per contattare i propri clienti è conforme alle leggi e alle normative vigenti. L'utente è consapevole che i pagamenti cumulativi PayPal hanno il solo obiettivo di agevolare pagamenti e transazioni collettive e che non possono essere usati per inviare comunicazioni di marketing per conto della propria azienda.

Fermi restando gli altri diritti e rimedi previsti dalle presenti Condizioni d'uso, PayPal può, a propria esclusiva discrezione e in qualsiasi momento, sospendere o interrompere l'accesso da parte dell'utente ai pagamenti cumulativi o al proprio conto PayPal, se (i) PayPal ritiene che l'utente utilizzi in modo improprio il pagamento cumulativo, (ii) il livello di rischio associato all'uso dei pagamenti cumulativi da parte dell'utente è superiore a quello accettabile o (iii) si verifica una violazione delle presenti condizioni.

## **Rimborsi e storni dei pagamenti**

Quando l'utente riceve un pagamento, questo potrebbe essere [rimborsato](#) o [stornato](#). PayPal può consentire all'utente di inviare all'acquirente un [rimborso](#) del pagamento. PayPal può eseguire uno [storno](#) del pagamento dell'utente in determinate circostanze. Per maggiori dettagli vedere il seguito di questa sezione.

### **Rimborsi**

Solo l'utente (e non PayPal) è responsabile:

- Degli obblighi legali e contrattuali verso l'acquirente per qualsiasi importo restituito dall'utente.
- Dell'eventuale differenza tra il costo del pagamento iniziale sostenuto dall'acquirente e il valore dell'importo restituito a quest'ultimo (dovuta, ad esempio, alle fluttuazioni dei tassi di cambio della transazione), a meno che il rimborso non sia dovuto a un pagamento errato (vedere la sezione [Risoluzione dei problemi](#)).

Vedere la sezione [Tariffe](#) di PayPal per maggiori dettagli sulle tariffe che l'utente ha pagato a PayPal in quanto destinatario del pagamento iniziale e che PayPal trattiene quando l'utente si avvale della funzionalità speciale di rimborso delle transazioni commerciali disponibile nel proprio conto PayPal, secondo le modalità di volta in volta consentite da PayPal, salvo nel caso in cui il rimborso sia dovuto a un pagamento errato (vedere la sezione [Risoluzione dei problemi](#)).

### **Storni**

Se l'utente riceve un pagamento sul proprio conto, dovrà restituire a PayPal l'intero importo del pagamento e le perdite derivanti dall'elaborazione del pagamento (incluse le eventuali [spese di chargeback](#) o [tariffe per la contestazione](#)). Questo tipo di operazione può contemplare la responsabilità di PayPal (incluse eventuali tariffe, spese e penali) nei confronti di terze parti (inclusi il soggetto pagante e il fornitore del suo metodo di pagamento).

Uno storno avviene quando PayPal esercita il diritto di compensare importi sul conto dell'utente, ai sensi della sezione [Rimborso per responsabilità dell'utente](#) delle presenti Condizioni d'uso. Se il saldo PayPal dell'utente per una particolare valuta non è sufficiente a coprire l'importo dovuto a PayPal in tale valuta, PayPal può eseguire una conversione da un saldo in un'altra valuta per compensare l'importo al proprio tasso di cambio della transazione applicabile nel momento in cui viene elaborato lo storno. Questo significa, ad esempio, che se l'utente è un venditore, gli importi dei pagamenti che egli ha ricevuto sul proprio conto potrebbero essere rimossi dal conto stesso una volta che i beni o i servizi venduti sono stati consegnati o erogati.

Uno storno può verificarsi quando PayPal:

- Rimborso a un acquirente coperto dalla Protezione acquisti PayPal in seguito a un reclamo da questi sollevato nei confronti dell'utente.
- Compensa l'acquirente o il suo fornitore del metodo di pagamento (o entrambi) perché uno dei due ha presentato un reclamo relativo all'importo del pagamento soggetto alla procedura di storno usata dal fornitore del metodo di pagamento.

Ad esempio:

- Se l'acquirente ha utilizzato una carta per finanziare il pagamento a favore dell'utente, potrebbe cercare di ottenere un "chargeback" dalla società emittente della carta. È la società emittente della carta, non PayPal, a determinare se il soggetto pagante ha diritto a ottenere un chargeback. Per saperne di più sui chargeback, consultare la Guida ai chargeback accessibile tramite la pagina Sicurezza PayPal e la sezione intitolata "Vendite sicure". La pagina Sicurezza PayPal è accessibile dal sito web di PayPal. PayPal addebita una [tariffa](#) per la ricezione di una richiesta di chargeback.
- Se l'acquirente ha utilizzato un conto bancario per finanziare il pagamento, lui o la banca potrebbe procedere all'esecuzione di uno storno bancario.

L'importo richiesto può essere superiore all'importo iniziale ricevuto dall'utente a causa delle fluttuazioni del tasso di cambio valuta dal momento del pagamento a quello della richiesta.

- PayPal potrebbe essere costretta a compensare l'acquirente se questi sostiene che si è verificato un problema relativo al pagamento (inclusi i casi in cui il pagamento non era stato autorizzato o non era corretto oppure quando è stato

eseguito un pagamento inaspettato soggetto a un contratto di addebito automatico). A questo proposito, consultare la sezione [Risoluzione dei problemi](#).

- PayPal può eseguire uno storno per qualsiasi altro motivo ai sensi delle presenti Condizioni d'uso, inclusa la disposizione [Azioni che PayPal può intraprendere se l'utente svolge attività non consentite](#).

## Tariffe per la contestazione

PayPal addebiterà ai venditori una [tariffa per la contestazione](#) per agevolare la procedura online di risoluzione delle contestazioni relative a transazioni elaborate tramite il conto PayPal di un acquirente o tramite il servizio "Pagamenti senza conto PayPal". La [tariffa per la contestazione](#) si applica quando l'acquirente presenta un reclamo direttamente a PayPal o richiede un chargeback alla società emittente della propria carta o uno storno alla propria banca. La [tariffa per la contestazione](#) verrà addebitata come **tariffa per la contestazione standard** o come **tariffa per la contestazione per volumi elevati**. La [tariffa per la contestazione](#) verrà addebitata nella valuta selezionata dall'utente nell'elenco di quelle disponibili per la transazione originale. Se la transazione è stata effettuata in una valuta non presente nella tabella delle [tariffe per la contestazione](#), la tariffa verrà addebitata nella valuta del conto principale dell'utente. La [tariffa per la contestazione](#) verrà dedotta dal conto PayPal dell'utente dopo la risoluzione del reclamo.

L'importo della [tariffa per la contestazione](#) verrà determinato al momento della creazione della pratica di contestazione. La tariffa dipende dal rapporto tra tutti i reclami per [Oggetto non ricevuto](#) e [Notevolmente non conforme alla descrizione](#) che l'utente ha ricevuto e l'importo totale delle vendite registrate dall'utente nell'ultimo trimestre (**rapporto delle contestazioni**). I reclami totali includono tutti i reclami per [Oggetto non ricevuto](#) e [Notevolmente non conforme alla descrizione](#) che vengono inoltrati a PayPal direttamente o tramite le società o le banche emittenti delle carte degli acquirenti. I reclami totali non includono i reclami per "Transazione non autorizzata". Ad esempio, per una contestazione aperta a settembre, il **rapporto delle contestazioni** si calcola considerando il rapporto tra i reclami totali ricevuti e le vendite totali avvenute nei mesi di giugno, luglio e agosto. La percentuale dei reclami di settembre determinerà la tariffa per la contestazione applicabile a tutti i reclami presentati nel mese di ottobre.

Se il rapporto delle contestazioni dell'utente è pari o superiore a 1,5% e l'utente ha eseguito più di 100 transazioni di vendita nei tre mesi precedenti, per ogni contestazione sarà applicata la **tariffa per la contestazione per volumi elevati**. In caso contrario, le contestazioni saranno soggette alla **tariffa per la contestazione standard**.

**Non** sono soggette alla tariffa per la contestazione standard, le contestazioni che:

- Sono richieste inoltrate al [Centro risoluzioni](#) di PayPal che non vengono convertite in reclamo presso PayPal.
- Sono state risolte direttamente tra l'utente e l'acquirente e non vengono convertite in reclamo presso PayPal.



- Sono state presentate direttamente dall'acquirente a PayPal come [transazioni non autorizzate](#).
- sono idonee alla [Protezione vendite di PayPal](#);
- sono reclami relativi a una transazione con un valore inferiore al doppio dell'importo della **tariffa per la contestazione standard**.
- Sono state risolte a favore dell'utente da PayPal o dalla società emittente dell'utente.

**Non** sono soggette alla *tariffa per la contestazione per volumi elevati*, le contestazioni che:

- Sono richieste inoltrate al [Centro risoluzioni](#) di PayPal che non vengono convertite in reclamo presso PayPal.
- Sono state risolte direttamente tra l'utente e l'acquirente e non vengono convertite in reclamo presso PayPal.
- sono state presentate direttamente dall'acquirente a PayPal come [transazioni non autorizzate](#).

Ai venditori cui vengono addebitate le **tariffe per la contestazione per volumi elevati** può essere richiesto di fornire informazioni a PayPal tra cui la causa dell'aumento della percentuale delle loro contestazioni.

Anche se alle contestazioni sopraelencate non dovesse essere applicata né la **tariffa per la contestazione standard** né la **tariffa per la contestazione per volumi elevati**, il reclamo può comunque essere incluso nel calcolo complessivo del rapporto delle contestazioni.

### **Spese di chargeback**

Per le transazioni che non vengono elaborate tramite il conto PayPal di un acquirente o tramite il servizio "Pagamento senza conto PayPal", laddove l'acquirente cerchi di ottenere un chargeback per la transazione presso la società emittente della carta, PayPal addebiterà all'utente le [spese di chargeback](#) al fine di agevolare la procedura di chargeback. Queste spese saranno applicate indipendentemente dall'esito positivo o negativo del tentativo dell'acquirente di ottenere il chargeback nei confronti della società emittente della carta.

Le spese di chargeback applicabili verranno dedotte dal conto PayPal dell'utente. Le spese di chargeback vengono applicate come specificato nella [tabella delle spese di chargeback](#) e vengono addebitate nella valuta selezionata dall'utente nell'elenco di quelle disponibili per la transazione originale. Se la transazione è stata effettuata in una valuta non presente nella [tabella delle spese di chargeback](#), la tariffa verrà addebitata nella valuta del conto principale dell'utente.

### **Impatto della Protezione acquisti PayPal sui venditori**

L'utente è tenuto a leggere le regole sulla [Protezione acquisti PayPal](#) e, se vende beni e servizi ad acquirenti con conti PayPal in Paesi diversi dal suo, anche l'informativa sulla Protezione acquisti PayPal riguardante gli acquirenti di ogni Paese interessato, perché i diritti degli acquirenti possono variare e tali variazioni possono riflettersi sul venditore. Per consultare le informazioni sulla Protezione acquisti PayPal, andare alla pagina degli [Accordi legali](#), nella parte superiore della pagina selezionare il Paese dell'acquirente e leggere le Regole sulla Protezione acquisti PayPal riportate in quella pagina o nelle corrispondenti Condizioni d'uso.

Se all'utente viene respinto un reclamo inoltrato ai sensi della [Protezione acquisti PayPal](#) in qualsiasi Paese:

- L'utente sarà tenuto a rinunciare all'intero prezzo di acquisto dell'articolo o della transazione più i costi di spedizione originali. Questa condizione si applica quando l'utente è il venditore principale o un venditore secondario di beni o servizi. Ad esempio, gli agenti che vendono biglietti per eventi o gli agenti di viaggio online perderanno l'intero importo dell'acquisto pagato dall'acquirente. In alcuni casi, l'articolo potrebbe non essere restituito all'utente.
- Il reclamo ai sensi della Protezione acquisti viene considerato pienamente risolto solo se:
  - il rimborso all'acquirente viene elaborato tramite PayPal, oppure
  - l'utente fornisce a PayPal una prova da essa ritenuta accettabile, a propria esclusiva discrezione, che l'acquirente ha accettato la risoluzione alternativa offerta.
- L'utente non avrà diritto ad alcun rimborso delle tariffe PayPal pagate in relazione alla vendita.
- Se il reclamo riguardava la ricezione di un articolo notevolmente non conforme alla descrizione, in genere l'articolo potrebbe non essere restituito all'utente oppure potrebbe essere richiesto all'utente di accettare la restituzione dell'articolo e pagare le spese di reso.
- Se il reclamo era per un articolo ricevuto notevolmente non conforme alla descrizione venduto dall'utente e risultato contraffatto, all'utente verrà richiesto di rimborsare l'intero prezzo di acquisto all'acquirente ed è possibile che l'articolo non gli venga restituito.

Se l'utente accetta pagamenti PayPal da parte di acquirenti per beni o servizi venduti tramite eBay, è tenuto a leggere e comprendere il programma Garanzia di rimborso di eBay. A meno che l'utente non abbia deciso di cancellarsi dal programma chiamando eBay, PayPal tratterà le decisioni di eBay a favore degli acquirenti dell'utente ai sensi di tale programma come base per stornare un pagamento PayPal effettuato a suo favore. Se il saldo del conto Contanti o del conto PayPal Business non è sufficiente a coprire l'importo, PayPal può:

- Procedere al [blocco](#) del conto PayPal finché non conterrà denaro sufficiente a coprire l'importo.
- Creare un saldo negativo sul conto PayPal dell'utente.

## Protezione vendite PayPal

### Casi di idoneità

L'utente che riceve sul proprio conto PayPal un importo superiore a 100.000,00 EUR al mese almeno una volta in un periodo di 6 mesi consecutivi e/o che applica maggiorazioni per l'uso di PayPal (qualora le normative applicabili lo consentano) non è considerato idoneo alla Protezione vendite PayPal ed è tenuto a rispettare quanto previsto nella presente sezione, se non diversamente concordato con PayPal. Ogni anno, nei mesi di ottobre e aprile, PayPal verificherà se l'utente è idoneo a usufruire della Protezione vendite.

L'utente che vende un articolo a un acquirente potrebbe essere idoneo al rimborso previsto dalla Protezione vendite PayPal nel caso in cui la transazione sia stata contestata o stornata in base a quanto stabilito nella sezione [Storni, reclami o chargeback](#). Se applicabile, la Protezione vendite PayPal consente all'utente di trattenere l'intero importo dell'acquisto. Il numero di pagamenti per cui è possibile ricevere la copertura è illimitato. È possibile stabilire se una transazione è idonea a ricevere la protezione prevista da questo programma dalla pagina "Dettagli transazioni" del conto PayPal.

La Protezione vendite PayPal può essere applicata quando un acquirente sostiene:

- Di non avere autorizzato l'invio o beneficiario del denaro inviato dal proprio conto PayPal (caso definito come reclamo per "[Transazione non autorizzata](#)"), e la transazione non autorizzata avviene in un ambiente ospitato da PayPal; oppure
- Di non avere ricevuto l'articolo (caso definito come reclamo per "[Oggetto non ricevuto](#)"), e presenta una richiesta di chargeback presso la società emittente.

La Protezione vendite PayPal può essere applicata anche quando una transazione viene stornata a causa di un chargeback ottenuto da un acquirente o quando un pagamento finanziato con conto bancario viene stornato dalla banca dell'acquirente.

Questa sezione descrive la Protezione vendite PayPal nella misura in cui è applicabile all'utente, il quale deve tuttavia leggere con attenzione anche la sezione [Impatto sui venditori delle varie Regole sulla Protezione acquisti di PayPal](#).

### Requisiti di base

Per essere idonei alla Protezione vendite PayPal, è necessario soddisfare tutti i requisiti di base riportati di seguito, nonché ogni altro requisito aggiuntivo applicabile.

- L'indirizzo principale del conto PayPal dell'utente deve essere in Italia.
- Per i reclami relativi a transazioni non autorizzate, l'utente deve fornire una prova valida di avvenuta spedizione o consegna che dimostri che l'articolo è stato spedito o fornito all'acquirente entro due giorni dal momento in cui PayPal ha informato l'utente della contestazione o dello storno. Ad esempio, se PayPal

avvisa l'utente di un reclamo relativo a una transazione non autorizzata il 1° settembre, per essere idoneo alla Protezione vendite PayPal, la prova di avvenuta spedizione deve indicare che l'articolo è stato spedito all'acquirente non più tardi del 3 settembre.

- L'articolo deve essere un bene fisico, materiale, che può essere spedito, fatta eccezione per gli articoli soggetti ai [Requisiti aggiuntivi per beni immateriali](#). Anche le transazioni che riguardano gli articoli consegnati di persona in relazione a un pagamento effettuato nel negozio fisico dell'utente possono essere idonee alla Protezione vendite PayPal, purché l'acquirente abbia pagato la transazione di persona usando un codice QR per beni e servizi PayPal.
- L'utente deve spedire l'articolo all'indirizzo di spedizione relativo alla transazione che è riportato nella pagina "Dettagli transazioni" del conto PayPal. Se l'utente invia inizialmente l'articolo all'indirizzo di spedizione del destinatario riportato nella pagina "Dettagli transazioni" ma l'articolo viene successivamente reindirizzato a un altro indirizzo, l'utente non sarà idoneo alla Protezione vendite PayPal. PayPal consiglia pertanto di non usare un servizio di spedizione organizzato dall'acquirente, in modo da essere in grado di fornire una prova valida di avvenuta spedizione e consegna.
  - Il requisito di spedizione non si applica alle transazioni idonee che riguardano articoli consegnati di persona dal venditore, a condizione, tuttavia, che l'utente accetti di fornire a PayPal una prova di consegna alternativa o la documentazione o i dati aggiuntivi relativi alla transazione che PayPal può richiedere.
- L'utente è tenuto a rispondere tempestivamente alle richieste di documentazione e di altre informazioni ricevute da PayPal, come richiesto nelle comunicazioni intercorse tra PayPal e l'utente via email o tramite il [Centro risoluzioni](#). L'utente che non fornisce la documentazione e le altre informazioni richieste da PayPal nei tempi stabiliti potrebbe non essere idoneo alla Protezione vendite PayPal.
- Se la vendita riguarda merci prenotate o realizzate su ordinazione, l'utente deve effettuare la spedizione entro i tempi specificati nell'inserzione. In alternativa, PayPal consiglia all'utente di spedire tutti gli articoli entro 7 giorni dalla ricezione del pagamento.
- È necessario fornire la prova di avvenuta spedizione o consegna.
- Nella pagina "Dettagli transazioni", il pagamento deve essere contrassegnato come "idoneo" o "parzialmente idoneo" alla Protezione vendite PayPal in caso di reclami per Transazione non autorizzata o come "idoneo" in caso di reclami per Oggetto non ricevuto.
- Per l'acquisto è necessario accettare un unico pagamento da un conto PayPal (sono esclusi pagamenti parziali e/o rateali).

PayPal stabilisce, a propria esclusiva discrezione, se il reclamo dell'utente soddisfa i requisiti del programma Protezione vendite. PayPal prenderà una decisione, a propria esclusiva discrezione, in base ai requisiti di idoneità, a eventuali informazioni o documenti forniti durante la procedura di risoluzione o a qualsiasi altra informazione che ritenga pertinente e opportuna in base alle circostanze.

## Requisiti aggiuntivi per oggetto non ricevuto

Per essere idoneo al programma Protezione vendite PayPal per il reclamo di un acquirente per oggetto non ricevuto, l'utente deve soddisfare entrambi i [requisiti di base](#) sopra indicati e i requisiti aggiuntivi riportati di seguito:

- Se un acquirente presenta una richiesta di chargeback presso la società emittente per una transazione finanziata tramite carta, il pagamento deve essere contrassegnato come "idoneo" alla Protezione vendite PayPal nella pagina "Dettagli transazioni".
- L'utente è tenuto a fornire la [prova di avvenuta consegna](#) come descritto di seguito.

## Requisiti aggiuntivi per beni immateriali

Per essere idonea alla Protezione vendite PayPal, la vendita di beni e servizi immateriali deve soddisfare i [requisiti di base](#) e i seguenti requisiti aggiuntivi:

- Requisiti di integrazione.
  - L'utente che ha integrato un prodotto PayPal Checkout deve usare la versione corrente di tale prodotto nel caso in cui accetti pagamenti direttamente tramite un sito web o un sito web ottimizzato per dispositivi mobili.
  - Nel caso in cui abbia effettuato l'integrazione a PayPal tramite una terza parte o disponga di un'integrazione nativa delle app, l'utente deve assicurarsi di trasferire a PayPal le informazioni sulla sessione al momento del pagamento.
  - A seconda del modello aziendale dell'utente, potrebbero essere applicabili altri requisiti di integrazione. Se necessario, tali requisiti verranno comunicati all'utente con il dovuto anticipo.
  - PayPal ha contrassegnato la transazione relativa a beni immateriali come "idonea" nella pagina "Dettagli transazioni" o ha comunque fornito all'utente una notifica scritta di idoneità.
- Tariffe per transazioni standard pagate sulla vendita. Queste tariffe si applicano solo se la transazione è un pagamento per articoli digitali o licenze per contenuti digitali (non applicabili ai pagamenti per altri beni immateriali).
- L'articolo deve essere stato consegnato e la [prova di avvenuta spedizione o consegna di beni immateriali](#) deve essere stata fornita.

## Definizione di prova di avvenuta consegna e prova di avvenuta spedizione

<b>Beni fisici</b>	
Elenco di quanto richiesto come:	
Prova di avvenuta spedizione	Prova di avvenuta consegna

<p>Documentazione digitale o cartacea di una società di spedizioni che includa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data di spedizione</li> <li>• Un indirizzo per il destinatario che corrisponda all'indirizzo di spedizione riportato nella pagina "Dettagli transazioni", o</li> <li>• Un indirizzo per il destinatario che riporti almeno città/provincia, città/Paese o CAP (o il codice internazionale equivalente)</li> </ul>	<p>Documentazione digitale o cartacea di una società di spedizioni che includa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data di consegna e stato "consegnato"</li> <li>• Un indirizzo per il destinatario che corrisponda all'indirizzo di spedizione nella pagina "Dettagli transazioni"</li> <li>• Un indirizzo per il destinatario che riporti almeno città/provincia, città/Paese o CAP (o il codice internazionale equivalente)</li> <li>• Conferma della consegna firmata quando l'intero importo del pagamento (incluse le spese di spedizione e le imposte) supera l'importo (in base alla valuta del pagamento) riportato nella tabella delle soglie della conferma della consegna firmata. La conferma della consegna firmata è un documento digitale consultabile sul sito web della società di spedizioni, in cui è indicato che l'articolo è stato firmato.</li> </ul> <p><b>IMPORTANTE:</b> la scelta dello spedizioniere e delle opzioni di spedizione che offre può influire molto sulle</p>
--	---

		possibilità dell'utente di soddisfare i requisiti della prova di avvenuta consegna. È necessario assicurarsi che lo spedizioniere sia in grado di fornire il documento di stato "consegnato" all'indirizzo corretto, soprattutto in caso di spedizioni all'estero, o la richiesta di Protezione vendite potrebbe essere rifiutata.
<b>Beni immateriali</b>	<b>Transazioni con codice QR</b>	
Come prova di avvenuta consegna di beni immateriali è richiesto quanto indicato di seguito.	Come prova di avvenuta spedizione o di avvenuta consegna è richiesto quanto indicato di seguito.	
<p>Per prova di avvenuta consegna di beni immateriali o articoli digitali si intende qualsiasi elemento che dimostri con assoluta certezza che l'articolo è stato consegnato o che l'ordine di acquisto è stato evaso. Una prova convincente potrebbe includere un sistema di archiviazione dati in cui è riportata la data in cui l'articolo è stato inviato e altre informazioni, ad esempio che l'articolo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• È stato inviato elettronicamente, fornendo se possibile l'indirizzo del destinatario (email, indirizzo IP e così via), o</li> <li>• È stato ricevuto, aperto o utilizzato dal destinatario</li> </ul>	<p>Per le transazioni con codice QR, l'utente potrebbe essere tenuto a fornire a PayPal una prova ulteriore di avvenuta consegna o altri documenti e informazioni in merito alla transazione.</p>	

### Transazioni e articoli non idonei

I seguenti articoli o transazioni **non sono** idonei alla Protezione vendite PayPal:

- Immobili, incluse le proprietà residenziali.
- Veicoli, inclusi, a titolo esemplificativo, veicoli a motore, motocicli, veicoli da diporto, velivoli e natanti, fatta eccezione per veicoli leggeri trasportabili personalmente e usati per scopi ricreativi come biciclette e monopattini a motore.
- Aziende (acquisti o investimenti in un'azienda).
- Macchinari industriali utilizzati nella produzione.

- Pagamenti equivalenti al contante, inclusi articoli di valore predefinito, come carte regalo e carte prepagate.
- Riguarda transazioni per l'acquisto o la vendita di oro (fisico o finanziario).
- Prodotti finanziari o investimenti di qualsiasi tipo.
- Scommesse, giochi e/o qualsiasi altra attività con una quota di partecipazione e un premio.
- Donazioni, inclusi i pagamenti percepiti su piattaforme di crowdfunding ed effettuati su piattaforme di crowdlending.
- Pagamenti a favore di un ente statale (fatta eccezione per le imprese statali), un'agenzia governativa o una terza parte che riscuota il pagamento per conto di un ente statale o di un'agenzia governativa.
- Pagamenti a favore di un servizio di addebito automatico.
- Articolo inviato dall'utente che, secondo quanto sostiene l'acquirente (nei confronti di PayPal o della società emittente della carta) non corrisponde a quello ordinato (indicato come reclamo per articolo "[notevolmente non conforme alla descrizione](#)").
- Beni fisici e materiali consegnati di persona, anche in relazione a un pagamento effettuato nel negozio fisico dell'utente, a meno che l'acquirente non abbia pagato la transazione di persona utilizzando un codice QR PayPal per beni e servizi.
- Tutto ciò che PayPal ritenga, a propria esclusiva discrezione, essere vietato dalle presenti Condizioni d'uso o dalle [Regole sull'utilizzo consentito di PayPal](#), anche se la transazione era inizialmente contrassegnata come "idonea" o "parzialmente idonea" nella pagina "Dettagli transazioni".
- Pagamenti effettuati tramite i pagamenti cumulativi PayPal.
- Pagamenti personali, inclusi i pagamenti inviati tramite la funzionalità amici e familiari di PayPal.
- Pagamenti non elaborati con il conto PayPal di un acquirente, a meno che l'utente non riceva transazioni di pagamento come utente non registrato e che il suo conto Business non sia registrato negli Stati Uniti, nel Regno Unito, in Germania, in Canada, in Brasile o in Messico.
- Articoli inviati dopo che PayPal ha raccomandato all'utente di non metterli in commercio.

## CONDIZIONI D'USO PAYPAL

### ATTIVITÀ NON CONSENTITE E BLOCCHI

#### Attività non consentite

In relazione all'utilizzo dei siti web, del conto o dei servizi di PayPal da parte dell'utente o durante le interazioni dell'utente con PayPal, l'utente non può e non deve:

- Violare le presenti Condizioni d'uso, le [Regole sull'utilizzo consentito](#) di PayPal, i [Contratti per società commerciali](#) (ove applicabili all'utente) o qualsiasi [altro accordo](#) tra PayPal e l'utente.



- Violare qualsiasi legge, statuto, ordinanza o normativa (ad esempio, quelle che regolamentano i servizi finanziari, la tutela dei consumatori, la concorrenza sleale, la discriminazione o la pubblicità ingannevole).
- Violare diritti d'autore, brevetti, marchi registrati, segreti commerciali o altri diritti di proprietà intellettuale o diritti di pubblicità o riservatezza di PayPal o di terzi.
- Vendere merce contraffatta.
- Agire in modo diffamatorio, calunnioso, minaccioso o molesto.
- Fornire informazioni false, imprecise o ingannevoli.
- Inviare o ricevere denaro che PayPal possa ragionevolmente ritenere come derivante da attività potenzialmente fraudolente o non autorizzate.
- Rifiutarsi di collaborare a un'indagine o di confermare la propria identità o altre informazioni che ha fornito a PayPal.
- Tentare una "doppia riscossione" nel corso di una contestazione, ottenendo o cercando di ottenere denaro sia da PayPal che dal venditore, dalla banca o dalla società emittente della carta per la stessa transazione.
- Controllare un conto collegato a un altro che abbia svolto una qualsiasi delle attività non consentite qui menzionate.
- Condurre la propria attività o utilizzare i servizi PayPal in un modo che comporta o potrebbe comportare:
  - Reclami
  - Richieste degli acquirenti (rivolte a PayPal o alle società emittenti della carta) di annullare i pagamenti effettuati all'utente
  - Tariffe, sanzioni, penali o altri danni o perdite causate a PayPal, ad altri clienti PayPal, a terze parti o all'utente stesso.
- Usare il conto o i servizi PayPal in un modo che PayPal, Visa, Mastercard, American Express, Discover o qualsiasi altra rete di bonifici elettronici possa ragionevolmente ritenere un abuso del sistema o una violazione delle regole delle società emittenti della carta di credito/debito.
- Consentire che il saldo del proprio conto presenti un debito nei confronti di PayPal.
- Prelevare un anticipo di contante con la propria carta di credito (o aiutare altri a farlo).
- Accedere ai servizi PayPal da un Paese non incluso nell'[elenco dei Paesi consentiti](#).
- Intraprendere un'azione qualsiasi che sovraccarichi in modo irragionevole o sproporzionato i siti web, il software e i sistemi PayPal (incluse tutte le reti e i server utilizzati per l'erogazione dei servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal o dai servizi PayPal.
- Agevolare la diffusione di virus, trojan horse, malware, worm o altri programmi informatici che possano o tentino di danneggiare, interrompere, corrompere, utilizzare in modo improprio, interferire negativamente con, intercettare o espropriare furtivamente od ottenere l'accesso non autorizzato a sistemi, dati, informazioni o servizi PayPal.
- Utilizzare un proxy anonimo; utilizzare qualsiasi robot, spider o dispositivo automatico o procedura manuale per monitorare o copiare i siti web di PayPal

senza previa autorizzazione scritta; oppure utilizzare qualsiasi dispositivo, software o procedura per aggirare gli header di esclusione dei robot di PayPal.

- Interferire, interrompere o tentare di interferire o interrompere i siti web, il software, i sistemi PayPal (incluse tutte le reti e i server utilizzati per l'erogazione dei servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal, qualsiasi servizio PayPal, o l'uso di qualsiasi servizio PayPal da parte di altri utenti.
- Svolgere qualsiasi azione che possa far perdere a PayPal uno o più servizi erogati da fornitori di servizi Internet, società di elaborazione pagamenti o fornitori di altro genere.
- Usare i servizi PayPal per verificare il comportamento delle carte di credito.
- Eludere le regole o le disposizioni di PayPal sul conto PayPal dell'utente, come le sospensioni temporanee o illimitate, i blocchi di altro genere, le limitazioni o le restrizioni, svolgendo, tra l'altro, le seguenti azioni: tentare di aprire un conto PayPal nuovo o aggiuntivo quando il proprio conto ha un saldo negativo o è stato bloccato, sospeso o altrimenti limitato; aprire un conto PayPal nuovo o aggiuntivo utilizzando dati di cui non si è titolari (ad esempio, nome, indirizzo, indirizzo email ecc.); o usare il conto PayPal di un'altra persona.
- Infastidire e/o minacciare dipendenti, agenti o altri utenti di PayPal.
- Abusare (come acquirente o come venditore) della procedura di risoluzione delle contestazioni online e/o della Protezione acquisti PayPal.
- Causare a PayPal la ricezione di un numero eccessivo di reclami chiusi a favore del mittente del pagamento contestato relativi al conto PayPal o all'azienda dell'utente.
- Ricevere da una centrale rischi un punteggio affidabilità creditizia che indica un livello di rischio elevato associato all'uso dei servizi PayPal da parte dell'utente.
- Usare una carta di credito per prelevare un anticipo di contante (o aiutare altri a farlo).
- Divulgare o distribuire a terze parti dati relativi a un altro utente o utilizzarli per finalità di marketing senza avere ottenuto il suo esplicito consenso.
- Inviare email indesiderate a un utente o utilizzare i servizi PayPal per finanziare l'invio o altre attività correlate all'invio di email indesiderate a terze parti.
- Copiare, riprodurre, comunicare a terzi, alterare, modificare, creare lavori derivati, mostrare pubblicamente o incorporare qualsiasi contenuto dei siti web di PayPal senza il previo consenso scritto da parte di PayPal o degli eventuali terzi titolari dei diritti.
- Comunicare la password del proprio conto ad altri o utilizzare la password di altri utenti. PayPal non è in alcun modo responsabile di eventuali perdite subite dall'utente incluso, a titolo esemplificativo, l'utilizzo del conto da parte di persone diverse dall'utente in seguito a un uso improprio delle password.
- Fare o omettere di fare oppure tentare di fare o omettere di tentare di fare qualsiasi cosa o azione che possa interferire con il corretto funzionamento del servizio PayPal o delle attività svolte nell'ambito di servizi PayPal o in modo diverso rispetto ai termini delle presenti Condizioni d'uso.
- Richiedere o inviare un pagamento a titolo di transazione personale per eseguire una transazione commerciale.

- Consentire che l'utilizzo del servizio PayPal da parte dell'utente esponga PayPal al rischio di non conformità agli obblighi di legge in materia di prevenzione e contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo e ad altre normative simili (inclusi, a titolo esemplificativo, i casi in cui PayPal non può verificare l'identità dell'utente o l'utente non esegue le operazioni per rimuovere i limiti di invio, ricezione o trasferimento, o quando l'utente espone PayPal al rischio di ricevere sanzioni comminate dalle autorità europee, statunitensi o di altro tipo correlate all'elaborazione delle transazioni dell'utente).
- Integrare o usare i servizi PayPal senza rispettare tutti i requisiti obbligatori comunicati all'utente nella guida all'integrazione o per programmatori o in qualsiasi altra documentazione pubblicata di volta in volta da PayPal.
- Pubblicizzare, promuovere, presentare o descrivere ai propri clienti il prodotto PayPal Credit o qualsiasi altro metodo di pagamento basato su credito in co-branding con PayPal senza ottenere preventivamente: (1) le autorizzazioni normative necessarie per farlo; (2) l'autorizzazione scritta di PayPal e (se non è PayPal) della società emittente della carta.
- Subire una violazione della sicurezza dei propri siti web o sistemi che potrebbe comportare la divulgazione non autorizzata dei dati dei clienti o indurre PayPal a stabilire che esista una ragionevole probabilità che ciò accada.

L'utente riconosce che il suo eventuale coinvolgimento nelle suddette attività non consentite riduce la sua e l'altrui possibilità di accedere e/o utilizzare in sicurezza il conto e in generale i servizi di PayPal.

### **Azioni che PayPal può intraprendere se l'utente svolge attività non consentite**

Qualora PayPal ritenga che l'utente abbia svolto una qualsiasi attività non consentita, potrà adottare in qualsiasi momento e a propria esclusiva discrezione diversi provvedimenti per proteggere PayPal, i suoi clienti e le altre terze parti interessate. Le azioni a cui PayPal potrebbe ricorrere includono, a titolo esemplificativo, quanto segue:

- Rescindere le presenti Condizioni d'uso, limitare, e/o chiudere o sospendere il conto dell'utente, immediatamente e senza alcuna penalità per PayPal.
  - Rifiutare di erogare servizi PayPal all'utente in futuro.
  - Sospendere, limitare o interrompere, in qualsiasi momento e senza responsabilità, l'accesso dell'utente a siti, software, sistemi (eventualmente includendo reti e server utilizzati per l'erogazione dei servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal, al conto PayPal dell'utente o a qualsiasi servizio PayPal, con eventuale limitazione della possibilità per l'utente di pagare o inviare denaro tramite uno dei metodi di pagamento collegati al conto, riducendo la possibilità di inviare denaro o di effettuare trasferimenti.
  - Bloccare il denaro dell'utente nella misura e per il tempo ragionevolmente necessari per tutelarsi contro eventuali rischi di attribuzione di responsabilità.
- L'utente riconosce fra l'altro che:

- Il rischio di attribuzione di responsabilità che corre PayPal in relazione ai pagamenti finanziati tramite carta che l'utente riceve può durare finché non sussiste più la possibilità che la risoluzione di un chargeback risulti a favore del soggetto pagante/acquirente (come stabilito dalle regole dei circuiti delle carte di credito). Ciò dipende da fattori specifici, inclusi, a titolo esemplificativo:
  - a. Il tipo di merci o di servizi per i quali l'utente riceve il pagamento.
  - b. Il termine per la consegna dei beni o per l'esecuzione dei servizi per i quali l'utente riceve il pagamento (ad esempio la vendita di biglietti per un evento con mesi di anticipo rispetto alla data dell'evento stesso potrebbe presentare un rischio di chargeback più elevato e duraturo rispetto alla vendita di altri beni o servizi).
- Il rischio di attribuzione di responsabilità che corre PayPal in seguito a un reclamo o una contestazione derivante da un pagamento ricevuto dall'utente può durare per il tempo necessario alle parti coinvolte per chiudere il reclamo o la contestazione e tutti i ricorsi associati al reclamo o alla contestazione secondo la Protezione acquisti PayPal.
- Il rischio di attribuzione di responsabilità di PayPal in seguito a un caso di insolvenza da parte dell'utente può durare per il tempo e nella misura in cui le leggi applicabili al caso di insolvenza limitino la possibilità di PayPal di intraprendere un'azione legale nei confronti dell'utente.
- Se l'utente lascia che il proprio conto presenti un saldo negativo nei confronti di PayPal, i rischi di danni a PayPal possono durare per il tempo e nella misura in cui tali importi sono ancora dovuti a PayPal.
- Bloccare il conto PayPal dell'utente e/o bloccare il denaro sul conto di riserva (incluso, a titolo esemplificativo, un blocco di durata superiore a 180 giorni, se richiesto da PayPal nei casi in cui i suoi diritti risultino lesi dal coinvolgimento dell'utente in un'attività non consentita).
- Rifiutare di eseguire una transazione di pagamento specifica in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo con l'obbligo esclusivo di rendere noto il rifiuto e i relativi motivi, nonché le modalità con cui l'utente può risolvere il problema, nei casi in cui sia possibile, su richiesta e a condizione che non sia vietato dalla legge.
- [Stornare](#) un pagamento (eventualmente anche sul metodo di pagamento del mittente).
- Intraprendere un'azione legale nei confronti dell'utente.
- Sospendere l'idoneità dell'utente alla Protezione acquisti PayPal e/o alla Protezione vendite PayPal (anche retroattivamente).
- Contattare terze parti e rivelare i dettagli relativi alle attività non consentite, come stabilito nella Dichiarazione sulla privacy di PayPal.
- Richiedere o aggiornare dati inesatti forniti dall'utente.
- Richiedere all'utente di fornire informazioni o documenti al fine di verificare la sua identità e/o in relazione ai beni o ai servizi forniti in base a una transazione.
- Se l'utente ha violato le [Regole sull'utilizzo consentito](#) di PayPal, è di conseguenza responsabile dei danni derivanti dalla violazione di tali regole.

Se l'utente utilizza il proprio conto PayPal principalmente per scopi commerciali, aziendali, artigianali o professionali e viola le Regole sull'utilizzo consentito, allora:

- Oltre a essere soggetto alle suddette azioni, sarà tenuto a versare a PayPal l'importo corrispondente ai danni subiti da PayPal a causa della violazione delle Regole sull'utilizzo consentito.
- L'utente riconosce e accetta che l'importo di 2.500,00 USD (o l'equivalente nella valuta del Paese in cui risiede) per la violazione delle Regole sull'utilizzo consentito sia:
  - Una stima minima ragionevole per i danni effettivi subiti da PayPal in considerazione di tutte le circostanze al momento esistenti, tra cui il rapporto tra l'importo e l'importo del danno causato a PayPal che potrebbe essere ragionevolmente previsto.
  - Ragionevole e proporzionato nella sua applicazione alla fornitura dei servizi all'utente.
  - Necessario, ma non più che sufficiente, per tutelare l'interesse legittimo di PayPal nel rispetto da parte dell'utente delle Regole sull'utilizzo consentito.
- PayPal potrà dedurre tali danni direttamente da qualsiasi saldo esistente in qualsiasi conto PayPal controllato dall'utente.

Vedere anche la sezione relativa alle [Responsabilità dell'utente](#) riportata di seguito.

Salvo su specifica istruzione di PayPal, l'utente non può utilizzare né tentare di utilizzare il proprio conto mentre questo è sospeso o chiuso. L'utente deve assicurarsi che tutti gli accordi con venditori o altre terze parti che comportano pagamenti avviati da terze parti (compresi i pagamenti con addebito automatico) impostati dal proprio conto siano subito annullati al momento della cessazione, sospensione o chiusura del conto stesso. L'utente resta responsabile ai sensi delle presenti Condizioni d'uso di tutte le spese e gli altri importi sostenuti durante l'uso del conto in qualsiasi momento, indipendentemente dalla cessazione, sospensione o chiusura del conto.

## **Blocchi, limitazioni e riserve**

### **Cosa sono i blocchi, le limitazioni e le riserve?**

In determinate circostanze, al fine di proteggere PayPal e la sicurezza e l'integrità della rete di acquirenti e venditori che utilizzano i servizi PayPal, PayPal potrebbe prendere provvedimenti a livello del conto o della transazione. Se PayPal decide di prendere uno qualsiasi dei provvedimenti descritti nel presente documento, in genere invierà all'utente una notifica relativa all'azione intrapresa, anche se potrebbe, purché sia ragionevole (ad esempio, in caso di violazione delle presenti Condizioni d'uso o quando è consigliabile per motivi di sicurezza), agire senza dare alcun preavviso all'utente.

Per richiedere informazioni in relazione a una limitazione, un blocco o una riserva del conto, visitare il [Centro risoluzioni](#) o seguire le istruzioni contenute nell'email di notifica relativa alla limitazione, al blocco o alla riserva.

L'utente riconosce e accetta che eventuali importi bloccati ai sensi delle presenti Condizioni d'uso possono essere inseriti nel proprio conto di riserva e che dovrà fornire a PayPal tutte le informazioni che possono venirgli ragionevolmente richieste per consentire di stabilire se il rischio non sussiste più.

## **Blocchi**

Un blocco è un'azione che PayPal può intraprendere in determinate circostanze, sia a livello di transazione sia a livello di conto. Quando PayPal blocca l'importo di un pagamento, il denaro non è disponibile né per il mittente né per il destinatario. PayPal esamina molti fattori prima di bloccare un pagamento, tra cui: reputazione del conto, cronologia delle transazioni, tipo di società, contestazioni passate e soddisfazione generale della clientela. Alcune situazioni comuni che inducono PayPal a bloccare i pagamenti sono quelle in cui ha ragione di ritenere che:

- Le transazioni siano a rischio elevato, ossia quando la transazione riguarda la vendita di beni o servizi che rientrano in una categoria ad alto rischio o quando altri fatti noti a PayPal possono fare aumentare il numero di richieste di chargeback, altri reclami o contestazioni oppure quando la vendita riguarda beni e servizi spesso coinvolti in casi di frode o attività illegali.
- Vi sia un cambiamento improvviso e anomalo dell'attività di vendita del titolare di un conto PayPal, con un aumento del numero di chargeback, storni o reclami ricevuti sul proprio conto PayPal.
- Un conto PayPal sia utilizzato in relazione ad attività non consentite.
- Un conto PayPal coinvolto nella transazione sia stato compromesso o che dati finanziari rubati (conto bancario o carta di credito) vengano usati per effettuare pagamenti oppure che una transazione non sia stata autorizzata in modo appropriato.
- Un utente cerchi di inviare o trasferire denaro ricevuto in modo fraudolento.
- Un utente non abbia fornito informazioni sufficienti per consentire a PayPal di verificare la sua identità o quella della sua attività e/o che la cronologia delle transazioni dell'utente con PayPal sia limitata.
- Un pagamento inviato all'utente in qualità di venditore sia contestato come pagamento da annullare e stornare.
- Un'acquirente abbia presentato una richiesta di chargeback, storno o reclamo ai sensi della Protezione acquisti PayPal per un pagamento ricevuto dall'utente.
- L'acquirente apra un reclamo ai sensi della procedura di risoluzione del marketplace.
- Sussista il rischio di storno del denaro nel conto dell'utente sul metodo di pagamento scelto.

- Sussista un rischio di attribuzione di responsabilità (un elenco non esaustivo di esempi di tale rischio è disponibile nella sezione [Azioni che PayPal può intraprendere se l'utente svolge attività non consentite](#) riportata sopra).

## **Revisione pagamento**

Quando identifica una transazione potenzialmente ad alto rischio, PayPal la esamina con particolare attenzione prima di approvarla. Tale procedura viene attuata nei casi in cui PayPal, a propria ragionevole discrezione, nutra il ragionevole sospetto che il conto dell'acquirente venga utilizzato per attività non consentite o per altre ragioni. Sono inclusi i casi in cui sussiste un rischio di attribuzione di responsabilità (un elenco non esaustivo di esempi di tale rischio è disponibile nella sezione [Azioni che PayPal può intraprendere se l'utente svolge attività non consentite](#) riportata sopra).

Se un pagamento è soggetto a revisione, PayPal può:

- Eseguire l'ordine di pagamento inviato dall'acquirente.
- Limitare, a propria discrezione, il conto del soggetto pagante subito dopo l'esecuzione dell'ordine.
- Procedere al blocco del pagamento.
- Avvisare il destinatario di ritardare la consegna dell'articolo acquistato tramite il pagamento.

Questo potrebbe ritardare la ricezione di un articolo acquistato dall'utente in qualità di acquirente. Se PayPal autorizza la transazione, informerà il venditore di tale decisione e lo inviterà a spedire l'articolo.

Se PayPal non autorizza la transazione, questa verrà annullata e il denaro verrà restituito all'utente, a meno che PayPal non abbia l'obbligo legale di prendere altri provvedimenti.

Tutti i pagamenti che superano la fase di revisione sono comunque soggetti a storno secondo quanto previsto nelle presenti Condizioni d'uso, ma potranno essere idonei alla [Protezione vendite PayPal](#) se ne soddisfano i requisiti. PayPal avviserà l'utente tramite email e/o nella sezione "Cronologia" del suo conto PayPal. L'oggetto della revisione di un pagamento è solo il pagamento stesso e la revisione viene eseguita per ridurre le probabilità che gli utenti PayPal vengano coinvolti in transazioni ad alto rischio. La revisione di un pagamento non è un controllo né una valutazione da parte di PayPal circa le attività commerciali, il carattere o la reputazione di una delle parti coinvolte nella transazione di pagamento e non deve essere considerata una mancanza di rispetto nei confronti di qualsivoglia persona.

## **Blocchi dovuti a istruzioni dell'utente**

Alcune funzionalità di PayPal possono consentire all'utente (sia direttamente sia tramite qualcuno autorizzato ad agire per suo conto, come la piattaforma di un marketplace online su cui l'utente effettua transazioni di vendita) di autorizzare PayPal a bloccare il

suo denaro (inclusi i proventi dei pagamenti ricevuti usando PayPal) nel suo conto di riserva.

In tal caso, PayPal mostrerà all'utente lo stato della disponibilità del denaro bloccato nel suo saldo; la descrizione dello stato può variare a seconda della funzionalità utilizzata dall'utente per istruire PayPal al blocco. PayPal sbloccherà l'importo in base alle istruzioni ricevute dall'utente (o dall'entità che l'utente ha autorizzato ad agire per suo conto), in base a quanto previsto nel resto delle presenti Condizioni d'uso.

### **Limitazioni del conto**

Le limitazioni vengono applicate per proteggere PayPal, gli acquirenti e i venditori quando PayPal rileva [attività non consentite](#), un maggiore rischio finanziario o attività apparentemente insolite o sospette. Le limitazioni aiutano inoltre PayPal a raccogliere i dati necessari a mantenere aperto il conto PayPal dell'utente.

Esistono diversi motivi per cui al conto PayPal di un utente potrebbero essere applicate delle limitazioni, inclusi i casi in cui PayPal abbia motivo di credere che:

- Qualcuno stia usando il conto PayPal a insaputa dell'utente, nel qual caso la limitazione è necessaria per motivi di sicurezza e per svolgere un'indagine sulla presunta attività fraudolenta.
- Qualcuno abbia usato la carta o il conto bancario dell'utente senza la sua autorizzazione, ad esempio, nei casi in cui tale situazione venga comunicata a PayPal dalla banca o dalla società emittente della carta di credito o di debito.
- L'utente abbia violato le presenti Condizioni d'uso o le [Regole sull'utilizzo consentito](#).
- Le prestazioni dell'utente come venditore indicano che il suo conto PayPal è ad alto rischio. Alcuni esempi: segnali di scarse prestazioni di vendita derivanti dal numero insolitamente elevato di reclami e chargeback; vendita di un tipo di prodotto completamente nuovo o molto costoso; aumento rapido del consueto volume delle vendite.
- Sussista un rischio di attribuzione di responsabilità (un elenco non esaustivo di esempi di tale rischio è disponibile nella sezione [Azioni che PayPal può intraprendere se l'utente svolge attività non consentite](#) riportata sopra).

PayPal potrebbe inoltre limitare il conto PayPal dell'utente al fine di rispettare le leggi vigenti.

Prima che sia possibile rimuovere una limitazione, l'utente dovrà risolvere gli eventuali problemi riscontrati con il proprio conto. In genere, la limitazione viene rimossa dopo che l'utente ha fornito le informazioni richieste. Tuttavia, se dopo avere ricevuto le informazioni richieste PayPal ritiene che esista ancora un rischio, è possibile che decida di prendere provvedimenti per proteggere se stessa, gli altri utenti, terze parti o l'utente stesso da storni, tariffe, sanzioni, penali, rischi legali e/o normativi e qualsiasi altra attribuzione di responsabilità.



## Riserve

PayPal può applicare una riserva su un conto in qualsiasi momento se ritiene che vi sia un livello di rischio elevato associato all'utente, al suo conto, al suo modello aziendale o alle sue transazioni. Quando si applica una riserva a un conto PayPal, il denaro presente sul conto, in tutto o in parte, diventa non disponibile per il trasferimento, per evitare il rischio che eventuali transazioni effettuate dall'utente vengano stornate o annullate, nonché qualsiasi altro rischio correlato al conto dell'utente e al suo utilizzo dei servizi PayPal. Le decisioni prese da PayPal sull'eventuale applicazione di una riserva dipendono da una serie di fattori, incluse le informazioni rese disponibili a PayPal da fonti interne o terze parti.

PayPal prende in considerazione una serie di fattori non esclusivi e valuta se e in che modo tali fattori sono cambiati nel corso del tempo, fra i quali:

- Gli anni di attività dell'utente.
- Se il settore in cui opera l'utente è ad alto rischio di chargeback.
- La cronologia di elaborazione dei pagamenti dell'utente con PayPal e con altri fornitori.
- La reputazione finanziaria personale e/o dell'attività dell'utente.
- Le tempistiche di consegna dell'utente.
- Se l'utente ha un numero di resi, chargeback, reclami o contestazioni più alto rispetto alla media.

Esistono due tipi di riserve applicabili separatamente o contemporaneamente ai conti PayPal:

- La "riserva rinnovabile" prevede che una percentuale dell'importo di ogni transazione ricevuta ogni giorno venga bloccata e poi sbloccata in un secondo momento con una cadenza prestabilita. Ad esempio, la riserva può essere fissata al 10% e bloccata per un periodo di 90 giorni: ciò significa che il 10% del denaro ricevuto il 1° giorno viene bloccato e poi sbloccato al 91° giorno, il 10% del denaro ricevuto il 2° giorno viene bloccato fino al 92° giorno e così via. La riserva rinnovabile è il tipo di riserva più comune.
- La "riserva minima" è un preciso importo minimo di denaro che l'utente deve mantenere disponibile sul suo saldo in qualsiasi momento. La riserva minima viene trattenuta come importo iniziale depositato in un'unica soluzione oppure viene costituita in modo dinamico, analogamente alla riserva rinnovabile, accumulando una percentuale dell'importo di ciascuna vendita fino a quando non si raggiunge la quota minima prestabilita.

Se PayPal applica una riserva su un conto PayPal, il denaro sarà trasferito sul conto di riserva dell'utente e risulterà "in sospeso". L'utente riceverà una notifica in merito.

L'utente riceverà una notifica anche se PayPal modifica il tipo di riserva in base a un cambiamento nella propria valutazione del rischio.

L'utente intraprenderà, a proprie spese, ogni ulteriore azione ragionevolmente richiesta per fissare una riserva o altre forme di garanzia nel modo ritenuto ragionevolmente opportuno da PayPal. Ciò include la sottoscrizione di tutti i documenti necessari e la registrazione di ogni forma di documento ragionevolmente richiesto da PayPal per completare ogni forma di garanzia.

# CONDIZIONI D'USO PAYPAL

## RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

**Si consiglia vivamente all'utente di controllare regolarmente e attentamente il proprio conto.**

### **Se l'utente riscontra un problema...**

Se l'utente ha motivo di credere che si sia verificato un problema con il proprio conto o con i servizi PayPal, dovrà procedere come segue:

#### **1. Identificare prima di tutto il tipo di problema**

- **Pagamento per addebito automatico inaspettato**

In questo caso l'utente ha stipulato un contratto di addebito automatico e un pagamento è stato inviato dal suo conto a un altro conto PayPal ai sensi del suddetto contratto ma:

- L'utente non aveva preventivamente concordato con il destinatario l'importo esatto del pagamento.
- L'importo del pagamento è risultato più alto di quanto l'utente potesse ragionevolmente aspettarsi di pagare in base agli addebiti precedenti e alle altre circostanze.

- **Pagamento errato**

In questo caso, un pagamento inviato dal conto dell'utente a un altro conto PayPal non è avvenuto come specificato al momento della richiesta (ad esempio importo sbagliato o in ritardo, destinatario sbagliato), oppure il pagamento è stato ricevuto dall'utente.

- **Problema di sicurezza/frode**

- **Pagamento non autorizzato**

In questo caso, un pagamento è stato inviato dal conto dell'utente senza essere autorizzato né dall'utente né da una persona incaricata di effettuare i pagamenti per conto dell'utente.

- **Altro tipo di problema di sicurezza/frode**

In questo caso si è verificato un altro problema di sicurezza o frode del tipo:

- È stato eseguito un accesso non autorizzato al conto dell'utente.
- La password o il PIN dell'utente sono stati compromessi.
- Un dispositivo utilizzato dall'utente per accedere ai servizi PayPal è stato smarrito, rubato o disattivato.

Prima di contattare PayPal, seguire tempestivamente le istruzioni riportate nella sezione "[\*\*Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza\*\*](#)" delle [Informazioni importanti sui pagamenti e sul servizio](#).

- **Altro tipo di problema**

In questo caso, si è verificato un altro tipo di problema con il conto dell'utente o con i servizi PayPal che non è stato menzionato in precedenza. Ad esempio, PayPal potrebbe avere commesso un errore reale, di calcolo o matematico, sul conto PayPal dell'utente durante una ricarica o un trasferimento di denaro da/verso il conto stesso.

Se un acquisto pagato con PayPal non corrisponde alla descrizione o non è stato ricevuto, le [Regole sulla Protezione acquisti PayPal](#) potrebbero prevalere su quelle descritte in questa sezione. Consultare la sezione [Regole sulla Protezione acquisti PayPal](#) per capire come risolvere questi problemi specifici.

## **2. Informare PayPal del problema**

**Contattare PayPal il prima po** per segnalare il problema (specificando il tipo di problema in questione in modo che PayPal possa intervenire con la massima prontezza).

L'utente deve fornire tutti i dati sulle circostanze del problema di cui PayPal faccia ragionevole richiesta e intraprendere ogni misura indicata per agevolare le indagini.

Se l'utente segnala il problema a voce, PayPal può richiedere di segnalarlo anche per iscritto entro i successivi 10 [giorni lavorativi](#).

PayPal può comunicare a terzi le informazioni che ritiene rilevanti in tali circostanze, in base a quanto previsto dall'[\*\*Informativa sulla privacy\*\*](#).

## **Cosa farà PayPal per aiutare l'utente...**

In conformità con il resto delle presenti Condizioni d'uso, l'intento di PayPal è di esaminare il problema e collaborare con l'utente per risolvere la questione entro 60 giorni. Inoltre, se il problema è:

- **Un pagamento inatteso per un addebito automatico**, entro 10 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'utente, PayPal:
  - Rimborserà l'importo del pagamento all'utente.
  - Spiegherà perché non può effettuare il rimborso.
- **Un pagamento inviato per errore a un altro conto PayPal**, PayPal:
  - Cercherà immediatamente di rintracciare il pagamento e informerà l'utente del risultato della ricerca senza addebitargli alcun importo.
  - Risarcirà al più presto l'utente (e in ogni caso non oltre il termine del giorno lavorativo successivo alla comunicazione del problema) riportando il suo conto allo stato in cui si sarebbe trovato se il pagamento errato fosse stato inviato nel modo corretto specificato dal mittente. Ciò significa che:
    - Se il pagamento errato ha portato l'utente ad avere meno denaro di quello che avrebbe avuto qualora il pagamento fosse stato effettuato come ordinato, PayPal accrediterà sul conto la differenza.
    - Se il pagamento errato ha portato l'utente ad avere più denaro di quello che avrebbe avuto qualora il pagamento fosse stato effettuato come indicato, PayPal può addebitare sul conto la differenza.
  - Effettuerà un rimborso sul conto dell'utente per le perdite o i danni direttamente, ragionevolmente e prevedibilmente causati dal pagamento errato.
- **Un pagamento non autorizzato a un altro conto PayPal**, PayPal riporterà al più presto (e in ogni caso non oltre il termine del giorno lavorativo successivo alla comunicazione del problema) il conto dell'utente allo stato in cui si sarebbe trovato se l'errore di pagamento non fosse mai avvenuto. Questa procedura può prevedere anche il rimborso del pagamento all'utente.

### **In quali casi PayPal non può risarcire l'utente...**

Come indicato in precedenza, l'utente non ha diritto ad alcun risarcimento da parte di PayPal e dovrà restituire ogni eventuale risarcimento già ottenuto da PayPal (che PayPal potrà stornare dal conto dell'utente) se:

- L'utente non fornisce a PayPal tutte le informazioni ragionevolmente richieste in merito alle circostanze del problema (inclusa la mancata presentazione della notifica scritta richiesta entro 10 [giorni lavorativi](#) dall'eventuale segnalazione verbale del problema da parte dell'utente).
- L'utente non adotta tutte le ragionevoli misure richieste da PayPal a supporto dell'indagine.

- PayPal può dimostrare che l'utente ha agito in modo fraudolento.
- PayPal può dimostrare che il problema si è verificato per cause al di fuori del proprio controllo (come un incendio, un'inondazione o una perdita di connessione a Internet), nonostante fossero state adottate le ragionevoli precauzioni.
- PayPal ha motivo di ritenere che non vi sia alcun problema che preveda un risarcimento all'utente.
- Si è verificato almeno uno dei seguenti casi specifici:

Pagamento per addebito automatico inaspettato	Pagamento errato	Pagamento non autorizzato
<p>L'utente segnala il problema a PayPal dopo oltre otto settimane dal giorno di esecuzione del pagamento.</p> <p>L'utente ha autorizzato PayPal a effettuare il pagamento e i dettagli di quest'ultimo gli sono stati resi noti da PayPal o dal venditore almeno quattro settimane prima dell'elaborazione del pagamento.</p>	<p>L'utente segnala il problema a PayPal dopo oltre 13 mesi dal giorno di esecuzione del pagamento.</p> <p>PayPal può dimostrare che l'utente ha fornito dettagli di pagamento errati.</p> <p>PayPal può dimostrare che il pagamento è stato inviato come e quando specificato e richiesto dall'acquirente.</p> <p>Per un motivo non imputabile a PayPal, l'utente non aveva un saldo sufficiente per completare il pagamento.</p> <p>PayPal può dimostrare che il proprio sistema non funzionava correttamente e che l'utente era a conoscenza del disservizio quando ha eseguito la transazione.</p> <p>Un ritardo che l'utente ritiene essere la causa di un pagamento errato è in realtà dovuto all'applicazione da parte di PayPal di un <b>blocco, una limitazione o una riserva ai sensi delle presenti Condizioni d'uso.</b></p>	<p>L'utente segnala il problema a PayPal dopo oltre 13 mesi dal giorno di esecuzione del pagamento.</p> <p>PayPal può dimostrare che il pagamento è stato effettuato perché l'utente non ha tutelato la sicurezza del proprio conto intenzionalmente o per negligenza grave (ad esempio, ha scelto imprudentemente di condividere il proprio ID PayPal, la propria password o il proprio PIN con altre persone).</p> <p>Si è verificato <b>un altro tipo di problema di sicurezza/frode</b> che l'utente non ha segnalato a PayPal. PayPal non risarcirà alcun pagamento non autorizzato effettuato dal conto dell'utente prima che questi abbia segnalato il problema.</p>

A volte il problema potrebbe essere rilevato prima da PayPal. Per avvisare l'utente di un problema PayPal utilizza il [Centro messaggi](#), che l'utente può consultare accedendo al proprio conto. Se è necessario che l'utente agisca con tempestività, per sollecitare il suo intervento PayPal può anche utilizzare altri canali di comunicazione, ad esempio l'email.

Se viene eseguito un pagamento per errore usando il metodo di pagamento dell'utente, PayPal può correggere l'errore addebitando o accreditando la somma, a seconda dei casi, sul metodo di pagamento appropriato dell'utente.

## **Reclami**

### **Segnalazione di contestazioni tra l'utente e PayPal relative ai servizi PayPal**

[Contattare PayPal](#) per segnalare eventuali contestazioni tra l'utente e PayPal che riguardano i servizi PayPal.

In caso di contestazione tra l'utente e PayPal, l'obiettivo di PayPal è comprendere e risolvere il problema dell'utente e, nel caso in cui non sia possibile trovare una soluzione soddisfacente per quest'ultimo, offrire un metodo neutrale e conveniente per risolvere rapidamente la contestazione.

### **Se l'utente non è soddisfatto dell'esito del reclamo...**

Se, dopo avere completato la procedura di conversione in reclamo, l'esito di una contestazione relativa ai servizi PayPal non soddisfa l'utente, questi può eseguire un'ulteriore escalation della questione contattando uno dei seguenti enti:

- Centro europeo dei consumatori (**ECC-Net**). Per maggiori informazioni su ECC-Net e per sapere come mettersi in contatto con loro, visitare il sito [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_it](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_it).
- Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). La CSSF è l'autorità responsabile della supervisione prudenziale delle aziende del settore finanziario in Lussemburgo, come PayPal. È possibile contattare la CSSF all'indirizzo: 283 Route d'Arlon, L-1150 Lussemburgo. Ulteriori informazioni e indicazioni su come contattare la CSSF sono disponibili all'indirizzo <http://www.cssf.lu> o visitando il sito Risoluzione online delle controversie dell'Unione europea all'indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=IT>.

# **CONDIZIONI D'USO PAYPAL**

## **Altri termini legali**

## **Comunicazioni tra PayPal e l'utente**

### **Contattare PayPal**

Per contattare PayPal:

- Scrivere a PayPal tramite posta alla sede centrale: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A, c/a: Ufficio legale, 22-24 Boulevard Royal L-2449, Lussemburgo; oppure
- Visitare la pagina [Contattare PayPal](#) dove è possibile:
  - Cliccare il link "Inviaci un'email" per contattare PayPal online; oppure
  - Cliccare il link "Chiamaci" per visualizzare il nostro numero di telefono e chiamare PayPal.

Gli avvisi legali riguardanti le presenti Condizioni d'uso devono essere inviati a PayPal tramite posta.

### **Notifiche all'utente**

L'utente accetta che PayPal possa inviargli notifiche o altre informazioni sia pubblicandole sui siti web di PayPal (inclusa la pubblicazione di informazioni disponibili solo effettuando l'accesso al conto), sia tramite email o posta agli indirizzi presenti sul suo conto, sia contattandolo telefonicamente o via SMS. È necessario disporre di accesso a Internet e di un account email per ricevere comunicazioni e informazioni relative ai servizi di PayPal. Ad eccezione delle modifiche apportate alle presenti Condizioni d'uso, tali comunicazioni si considereranno ricevute entro le 24 ore successive alla pubblicazione sui siti PayPal o all'invio tramite email. Le comunicazioni inviate per posta si considereranno ricevute tre giorni lavorativi dopo la spedizione. PayPal si riserva il diritto di chiudere il conto PayPal dell'utente se questi ritira il proprio consenso a ricevere comunicazioni elettroniche.

### **Divulgazione delle motivazioni delle azioni di PayPal**

Le decisioni di PayPal in merito a blocchi, limitazioni, riserve e qualsiasi altra azione indicata nelle presenti Condizioni d'uso, che limitino o estendano l'accesso dell'utente a servizi, infrastrutture, siti web, software o sistemi (tra cui reti e server utilizzati per l'erogazione dei servizi PayPal) di proprietà o gestiti da o per conto di PayPal (tra cui, a titolo esemplificativo, blocchi, limitazioni, sospensioni, interruzioni, trattenute e riserve) possono basarsi su criteri confidenziali che sono essenziali per la gestione del rischio e la tutela di PayPal e dei suoi clienti e/o fornitori di servizi. PayPal può usare i propri modelli di misurazione dei rischi e delle frodi per valutare il rischio associato al conto PayPal dell'utente. Inoltre, PayPal potrebbe essere soggetta a restrizioni di natura legale o imposte da autorità governative, che le impediscono di divulgare all'utente determinate informazioni sulle sue decisioni. PayPal non ha alcun obbligo di divulgare all'utente i dettagli della gestione del rischio o delle procedure di sicurezza adottate.

### **I diritti di PayPal**

## **Garanzia**

Per garantire il rispetto delle presenti Condizioni d'uso, l'utente concede a PayPal il diritto di accedere legalmente al denaro presente sul proprio conto a copertura di eventuali importi dovuti a PayPal. In termini legali tale facoltà si definisce diritto di ritenzione e garanzia sul conto PayPal dell'utente.

## **Responsabilità dell'utente**

L'utente è responsabile di tutti gli storni, i chargeback, i reclami, le tariffe, le sanzioni, le penali e gli altri danni arrecati a PayPal, agli utenti di PayPal o a terze parti causati o derivanti dalla violazione delle presenti Condizioni d'uso e/o dal suo utilizzo dei servizi PayPal, indipendentemente dalla loro cessazione, sospensione o chiusura. L'utente si impegna a risarcire PayPal, le terze parti o gli utenti interessati per tutti i danni sopra elencati.

## **Rimborso in caso di responsabilità dell'utente**

L'utente accetta che PayPal possa dedurre dal saldo dei conti propri o da lui controllati qualsiasi importo, inclusi costi, tariffe o altro, che l'utente deve a PayPal o alle sue società affiliate, come indicato nella sezione Indennizzo e limitazione di responsabilità riportata di seguito (inclusi, a titolo esemplificativo, gli importi relativi ai servizi forniti da qualsiasi società affiliata). In breve, il diritto di compensazione consente a PayPal di dedurre tali tariffe, spese o altri importi citati in questa sezione dal saldo di un conto PayPal intestato a un utente o da questi controllato.

Se il saldo non presenta denaro sufficiente a coprire le responsabilità dell'utente, PayPal si riserva il diritto di recuperare l'importo dovuto deducendolo (in tutto o in parte) da eventuali pagamenti ricevuti o dalle ricariche effettuate sul conto. In alternativa, l'utente può accettare di rimborsare PayPal con altri metodi. PayPal può inoltre recuperare gli importi a lei dovuti tramite mezzi legali, incluso, a titolo esemplificativo, il ricorso a un'agenzia di recupero crediti.

## **Assunzione dei diritti**

Se PayPal invalida e storna un pagamento inviato dall'utente a un destinatario (su iniziativa dell'utente o meno), l'utente accetta di delegare a PayPal i propri diritti nei confronti del destinatario e delle terze parti correlate al pagamento e accetta che PayPal, a propria discrezione, possa far valere tali diritti a nome dell'utente. In termini legali ciò si definisce "surrogazione" o "assegnazione" a PayPal dei diritti dell'utente nei confronti del destinatario e di eventuali terze parti correlate al pagamento.

## **Esclusione di rinuncia**



Il fatto che PayPal rinunci ad agire nei confronti dell'utente o di terze parti che hanno violato gli obblighi previsti nelle presenti Condizioni d'uso non costituisce una rinuncia al diritto di agire in casi di violazione analoghi in futuro.

### **Informazioni sull'utente**

PayPal può richiedere all'utente tutte le informazioni che ritiene ragionevoli per agevolare le azioni descritte nelle presenti Condizioni d'uso, allo scopo di ridurre i rischi di frode o di ottemperare ai propri obblighi di legge (incluso l'antiriciclaggio). L'utente è tenuto a rispondere a tali richieste in modo tempestivo. Ciò può comportare l'invio, a spese dell'utente, tramite fax, email o in altro modo, di documenti d'identificazione e informazioni relative a finanze e operazioni dell'utente (ad esempio, il bilancio di esercizio più recente e il riepilogo delle attività mensili).

### **Risarcimento e limitazione di responsabilità**

In questa sezione e nella sezione relativa alla "proprietà intellettuale", usiamo il termine "PayPal" per fare riferimento a PayPal (Europe) S. à r.l. et Cie, S.C.A., alla società madre PayPal Holdings, Inc., alle sue società affiliate e a chiunque lavori per queste o sia autorizzato ad agire per loro conto. Le società affiliate includono ogni società controllata da PayPal, da cui PayPal è controllata o che è controllata insieme a PayPal da una stessa entità. Le persone che lavorano per PayPal o per le sue società affiliate o che sono autorizzate ad agire per conto dell'una o delle altre includono ogni dirigente, funzionario, dipendente, agente, partecipante a una joint venture, prestatore di servizi e fornitore di PayPal o delle sue società affiliate.

#### **Risarcimento**

L'utente è tenuto a risarcire PayPal per azioni correlate al proprio conto PayPal e all'uso dei servizi PayPal.

L'utente accetta di difendere, rimborsare e manlevare PayPal da qualsiasi rivendicazione o richiesta (incluse le ragionevoli spese legali) fatta o subita da terze parti a causa dei seguenti comportamenti:

- Violazione delle presenti Condizioni d'uso da parte dell'utente.
- Uso improprio dei servizi PayPal da parte dell'utente.
- Violazione di qualsiasi legge o dei diritti di terzi da parte dell'utente.
- Azioni o omissioni da parte di terze parti a cui l'utente concede le autorizzazioni per l'uso del proprio conto PayPal o per l'accesso a siti web, software e sistemi (inclusi eventuali reti e server utilizzati per l'erogazione dei servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal o per l'accesso ai servizi PayPal a nome dell'utente.

#### **Limitazione di responsabilità**

**La responsabilità di PayPal è limitata per quanto riguarda il conto PayPal dell'utente e il suo uso dei servizi PayPal.** PayPal non può essere ritenuta in alcun caso responsabile per:

- Perdita diretta o indiretta di profitti.
- Danni accidentali, indiretti o specifici (inclusi, a titolo esemplificativo, i danni derivanti da perdita di dati o di opportunità commerciali)

derivanti da o correlati a siti web, software e sistemi (inclusi eventuali reti e server utilizzati per fornire i servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal, a qualsiasi servizio PayPal o alle presenti Condizioni d'uso (qualunque ne sia la causa, inclusa la negligenza), ove consentito dalle leggi vigenti.

La responsabilità di PayPal nei confronti:

- Dell'utente o
- Di qualsiasi terza parte

è limitata in ogni caso all'importo effettivo dei danni diretti (escluse le perdite di profitti dirette), ove consentito dalle leggi vigenti.

Inoltre, ove consentito dalle leggi vigenti, PayPal non si assume alcuna responsabilità, e l'utente accetta di non ritenere PayPal responsabile, per eventuali danni o perdite (inclusi, a titolo esemplificativo, perdita di denaro, valore intrinseco, reputazione, profitti o altre perdite immateriali o danni speciali, indiretti o consequenziali) derivanti direttamente o indirettamente da:

- Utilizzo o incapacità di utilizzo, da parte dell'utente, di siti web, software e sistemi (inclusi eventuali reti e server utilizzati per fornire i servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal o di qualsiasi servizio PayPal.
- Ritardi o interruzioni del servizio riguardanti siti web, software, sistemi (inclusi eventuali reti e server utilizzati per l'erogazione dei servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal, e qualsiasi servizio PayPal.
- Virus o altri software dannosi installati accedendo a siti web, software e sistemi (inclusi eventuali reti e server utilizzati per l'erogazione dei servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal, a qualsiasi servizio PayPal o a qualsiasi sito web o servizio collegato ai siti, ai software o ai servizi PayPal.
- Problemi tecnici, bug, errori o imprecisioni di qualsiasi tipo relativi a siti web, software e sistemi (inclusi eventuali reti e server utilizzati per l'erogazione dei servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal o a qualsiasi servizio PayPal o contenuti nelle informazioni e nei grafici disponibili.
- Contenuti, azioni o omissioni di terze parti.
- Una sospensione o un'altra azione intrapresa in relazione al conto PayPal dell'utente.

- Necessità dell'utente di modificare pratiche, contenuti o comportamenti, o perdita di opportunità commerciali o incapacità di concludere affari dell'utente in seguito a modifiche apportate alle presenti Condizioni d'uso o alle regole di PayPal.

### **Assenza di garanzia**

I servizi PayPal sono forniti "nello stato in cui si trovano" e senza alcuna garanzia esplicita, implicita o legale. PayPal declina espressamente ogni garanzia implicita di:

- Titolo
- Commerciabilità
- Idoneità a uno scopo specifico
- Non violazione

PayPal non ha alcun controllo sui prodotti o i servizi forniti dai venditori che accettano PayPal come metodo di pagamento e non può garantire che un acquirente o un venditore in rapporti commerciali con l'utente completerà la transazione o sia autorizzato a farlo.

PayPal non garantisce l'accesso continuo, ininterrotto o sicuro ad alcuna parte dei servizi PayPal.

L'uso di siti web, software e sistemi (inclusi eventuali reti e server utilizzati per fornire i servizi PayPal) gestiti da o per conto di PayPal potrebbe essere ostacolato da diversi fattori al di fuori del controllo di PayPal.

PayPal farà tutto il possibile per garantire l'elaborazione tempestiva delle richieste relative a transazioni elettroniche di addebito e accredito che riguardano conti bancari, carte di debito, carte di credito ed emissioni di assegni, ma PayPal non rilascia dichiarazioni né garanzie in merito al tempo necessario per completare l'elaborazione, giacché i servizi dipendono da molti fattori al di fuori del suo controllo, come i ritardi nel sistema bancario o nel servizio postale internazionale.

Alcuni Paesi non permettono l'esclusione delle garanzie implicite, pertanto le precedenti dichiarazioni di non responsabilità potrebbero non essere applicabili all'utente.

PayPal non può garantire l'accuratezza delle informazioni contenute nella corrispondenza, nei report, nel sito web e nelle comunicazioni verbali di PayPal da parte di amministratori, funzionari e personale di PayPal in tutti i contesti e le circostanze, e l'utente non dovrebbe fare affidamento su di esse.

L'utente è tenuto a verificare attentamente la propria corrispondenza e comunicare tempestivamente a PayPal eventuali circostanze anomale o eventi non conformi alle istruzioni fornite.

### **Esonero da responsabilità di PayPal**

In caso di contestazione tra l'utente e un altro titolare di un conto PayPal, l'utente esonera PayPal da qualsiasi responsabilità relativa a:

- Reclami
- Richieste
- Danni (effettivi e indiretti)

di qualsiasi tipo e natura, noti e sconosciuti, derivanti da o in qualsiasi modo connessi a tale contestazione.

Accettando tale esonero da responsabilità, l'utente rinuncia espressamente a tutte le protezioni che ne limiterebbero il campo di applicazione, ad eccezione di quelle per i soli reclami di cui l'utente è a conoscenza o sospetta esistano a proprio favore al momento dell'accettazione di detto esonero.

Solo l'utente (non PayPal) è responsabile della comprensione e del rispetto di tutte le leggi, le regole e le normative eventualmente applicabili nella propria giurisdizione relativamente all'uso dei servizi PayPal (comprese, a titolo di esempio, attività regolamentate, attività soggette a licenza, attività di esportazione o importazione, imposte o transazioni in valuta estera).

## **Proprietà intellettuale**

### **Marchi di PayPal**

"PayPal.com", "PayPal" e tutti i loghi relativi ai servizi PayPal sono marchi commerciali o marchi registrati di PayPal o dei suoi licenziatari. All'utente è vietato copiarli, imitarli, modificarli o usarli senza il previo consenso scritto di PayPal. Inoltre, tutte le intestazioni di pagina, la grafica personalizzata, le icone dei pulsanti e gli script sono marchi di servizi, marchi commerciali e/o tratti distintivi dell'immagine di PayPal. All'utente è vietato copiarli, imitarli, modificarli o usarli senza il previo consenso scritto di PayPal. L'utente può usare i loghi HTML forniti da PayPal allo scopo di indirizzare il traffico web verso i servizi PayPal. L'utente non è autorizzato ad apportare alcuna alterazione, modifica o cambiamento ai loghi HTML, e non può utilizzarli in modo denigratorio nei confronti di "PayPal" e dei servizi PayPal né mostrarli in modo da suggerire la sponsorizzazione o l'approvazione da parte di PayPal. Tutti i diritti, i titoli e gli interessi sui e nei confronti dei siti web di PayPal, qualunque sia il loro contenuto, dei servizi PayPal, della tecnologia di questi servizi e di tutte le tecnologie e i contenuti creati o derivanti da quanto menzionato in precedenza sono di esclusiva proprietà di PayPal e dei suoi licenziatari.

### **Concessioni di licenza, in generale**

All'utente che usa un software PayPal, ad esempio un'API, un toolkit per sviluppatori o un'altra applicazione software, che potrebbe includere software fornito dai nostri fornitori di servizi o integrato con il software, i sistemi o i servizi degli stessi fornitori, che ha

scaricato o al quale ha altrimenti avuto accesso tramite una piattaforma web o mobile, PayPal concede una licenza limitata revocabile, non esclusiva, non cedibile in sublicenza, non trasferibile e a titolo gratuito per accedere e/o usare il software di PayPal in conformità alla documentazione che accompagna tale software. Questa concessione di licenza si applica al software e a tutti gli aggiornamenti, gli upgrade, le nuove versioni e i software sostitutivi. L'utente non potrà concedere in affitto né trasferire in altro modo a terze parti i propri diritti relativi al software. L'utente deve rispettare i requisiti di implementazione, accesso e utilizzo contenuti nella documentazione che accompagna i servizi PayPal. In caso di mancato rispetto dei requisiti di implementazione, accesso e utilizzo, l'utente sarà responsabile di tutti i danni arrecati a lui stesso, a PayPal o a terze parti. PayPal può aggiornare o interrompere l'utilizzo di qualsiasi software previa notifica all'utente. Sebbene PayPal possa (1) integrare determinati materiali e tecnologie di terze parti in qualsiasi applicazione web o altra applicazione, incluso il proprio software, e/o (2) accedere a determinati materiali e tecnologie di terze parti e utilizzarli per agevolare la fornitura di servizi PayPal, tale diritto per o su tali materiali di terze parti non è stato concesso all'utente, che non può quindi goderne. L'utente accetta di non modificare, alterare, manomettere, riparare, copiare, riprodurre, adattare, distribuire, visualizzare, pubblicare, decodificare, tradurre, disassemblare, decompilare o tentare in altro modo di creare codice sorgente derivato dal software o da altri materiali o tecnologie di terze parti, o altrimenti di creare opere derivate di qualsiasi software o materiali o tecnologie di terze parti. L'utente riconosce che tutti i diritti, titoli e interessi relativi al software di PayPal sono di proprietà di PayPal e qualsiasi materiale di terze parti in esso integrato è di proprietà di fornitori di servizi esterni di PayPal. Qualsiasi altra applicazione software di terze parti utilizzata dall'utente sui siti web di PayPal è soggetta alla licenza sottoscritta tra l'utente e la terza parte che ha fornito il software in questione. L'utente accetta che PayPal non possieda, controlli né si assuma alcuna responsabilità per eventuali applicazioni software di terze parti che l'utente sceglie di usare sui siti, software e/o in connessione con i servizi PayPal.

### **Concessione di licenza da parte dell'utente a PayPal e garanzie sulla proprietà intellettuale**

PayPal non rivendica la proprietà dei contenuti che l'utente fornisce, carica, sottopone o invia a PayPal. Analogamente, PayPal non rivendica la proprietà dei contenuti ospitati su siti web o applicazioni di terzi che utilizzano i servizi PayPal per fornire servizi di pagamento correlati ai contenuti dell'utente. Fermo restando il [paragrafo successivo](#), quando fornisce contenuti alle società di PayPal o pubblica contenuti tramite i servizi PayPal, l'utente concede a PayPal (e alle terze parti che collaborano con PayPal) una licenza non esclusiva, irrevocabile, a titolo gratuito, trasferibile e valida in tutto il mondo per l'uso dei propri contenuti e dei diritti associati di pubblicità e proprietà intellettuale per aiutarci a migliorare, gestire e promuovere i servizi PayPal attuali e svilupparne di nuovi. PayPal non corrisponde all'utente alcun compenso per i suoi contenuti. L'utente riconosce che l'uso dei propri contenuti da parte di PayPal non viola alcun diritto di proprietà intellettuale o pubblicitario. Inoltre, l'utente riconosce e garantisce di possedere o altrimenti controllare tutti i diritti dei contenuti forniti, accetta di rinunciare ai diritti morali e si impegna a non rivendicarli nei confronti di PayPal.

## **Concessione di licenza da parte dei venditori a PayPal**

Ferme restando le disposizioni riportate nel [paragrafo precedente](#), in qualità di venditore che utilizza i servizi PayPal per accettare pagamenti per beni e servizi, durante l'intero periodo di validità delle presenti Condizioni d'uso, l'utente concede a PayPal il diritto valido in tutto il mondo, non esclusivo, trasferibile, cedibile in sublicenza (tramite diversi livelli), a titolo gratuito e interamente pagato, di usare e mostrare pubblicamente il proprio marchio o i propri marchi (inclusi, a titolo esemplificativo, marchi registrati e non, nomi commerciali, marchi di servizio, loghi, nomi di domini e altre designazioni possedute, concesse in licenza o usate dall'utente) allo scopo di (1) identificare l'utente come commerciante che accetta i servizi PayPal come forma di pagamento e (2) per qualsiasi altro uso a cui l'utente acconsenta espressamente.

## **Varie**

### **Assegnazione**

L'utente non può trasferire né assegnare alcun diritto o obbligo assunto in base alle presenti Condizioni d'uso senza il previo consenso scritto di PayPal. PayPal può trasferire o assegnare le presenti Condizioni d'uso o qualsiasi diritto o obbligo da esse derivanti in qualsiasi momento.

### **Legge applicabile**

Le presenti Condizioni d'uso e i rapporti tra PayPal e l'utente sono regolati dalle leggi dell'Inghilterra e del Galles.

Tuttavia, qualora l'utente sia un consumatore, nulla di quanto contenuto nelle presenti Condizioni d'uso lo priverà delle tutele garantite dalle disposizioni obbligatorie della legge italiana (in particolare quelle relative ai diritti del consumatore).

Gli eventuali reclami tra PayPal e i venditori risultanti da o associati alle presenti Condizioni d'uso o alla fornitura dei servizi PayPal e non altrimenti risolvibili, saranno sottoposti alla giurisdizione non esclusiva dei tribunali inglesi e gallesi, senza pregiudicare il diritto dei venditori ad avviare un procedimento contro PayPal presso un tribunale competente in Lussemburgo.

Quanto sopra non pregiudica il diritto di PayPal di adire il tribunale italiano competente chiedendo l'emissione di un decreto ingiuntivo per il recupero delle tariffe dovute dai venditori.

Con riferimento alle contestazioni con i consumatori, trova applicazione la relativa normativa non derogabile sulla giurisdizione e la legge applicabile. Il foro del luogo di residenza o domicilio del consumatore è quello competente sui reclami che coinvolgono i consumatori.

## **Privacy**

È molto importante per PayPal proteggere la privacy dell'utente. Per comprendere meglio l'impegno di PayPal nel proteggere la privacy dell'utente, nonché le modalità che PayPal rispetta per la divulgazione e l'utilizzo dei dati dell'utente, consultare la [Dichiarazione sulla privacy](#).

## **Lingue e traduzione delle Condizioni d'uso**

PayPal comunicherà con l'utente solo in italiano.

Queste Condizioni d'uso vengono stipulate solo in italiano. Qualsiasi traduzione delle presenti Condizioni d'uso è fornita esclusivamente per maggiore praticità e non è destinata a modificare i termini del documento.

## **Utilizzo da parte dell'utente (in qualità di venditore) dei dati personali e leggi sulla protezione dei dati**

Se l'utente (in qualità di venditore) riceve dati personali riguardanti un altro cliente PayPal, deve mantenerli riservati e utilizzarli esclusivamente in relazione ai servizi PayPal. L'utente non può divulgare né distribuire a terzi dati personali riguardanti clienti PayPal o utilizzarli a scopo di marketing a meno che gli interessati non diano il loro esplicito consenso. L'utente non può inviare email indesiderate a un cliente PayPal né utilizzare i servizi PayPal per riscuotere pagamenti per l'invio o l'assistenza nell'invio di email indesiderate a terzi.

Nella misura in cui l'utente tratta i dati personali di un cliente PayPal ai sensi delle presenti Condizioni d'uso, l'utente e PayPal saranno titolari autonomi del trattamento dei dati (anziché contitolari), ovvero ciascuno di essi determinerà separatamente le finalità e i mezzi di trattamento di tali dati personali. L'utente e PayPal accettano di agire in conformità ai requisiti di legge vigenti in materia di privacy e protezione dei dati, incluse le norme, le direttive, i codici di condotta e i requisiti normativi applicabili ai titolari del trattamento dei dati in relazione alle presenti Condizioni d'uso. L'utente e PayPal disporranno e si atterranno a quanto previsto dalle loro dichiarazioni sulla privacy, comunicazioni, regole e procedure autonomamente stabilite in relazione ai dati personali elaborati dall'utente e da PayPal relativi alle presenti Condizioni d'uso.

Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati, l'utente e PayPal si impegnano a:

- Adottare e gestire tutte le misure di sicurezza appropriate in relazione al trattamento di tali dati personali.
- Tenere traccia di tutte le attività di trattamento effettuate in base alle presenti Condizioni d'uso; e

- Non compiere né permettere che venga compiuta, consapevolmente o deliberatamente, alcuna azione che potrebbe coinvolgere l'altra parte in una violazione delle leggi applicabili in materia di protezione dei dati.

I dati personali raccolti dall'utente relativi ai servizi PayPal (e non generati, raccolti o ottenuti dall'utente in altro modo tramite un rapporto separato con il cliente che non sia collegato all'uso dei servizi PayPal) verranno utilizzati dall'utente solo nella misura in cui sia necessario e pertinente ai servizi PayPal e per nessun altro scopo, a meno che il cliente non abbia fornito all'utente il previo consenso esplicito.

### **Condizioni d'uso complete e diritti di terze parti**

Le presenti Condizioni d'uso costituiscono l'intero accordo esistente tra l'utente e PayPal riguardante il servizio PayPal.

Se una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni d'uso dovesse essere ritenuta non valida o non applicabile, tale disposizione verrà eliminata e le disposizioni rimanenti continueranno a valere.

Ai sensi del Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 del Regno Unito, un soggetto che non rappresenta una delle parti vincolate dalle presenti Condizioni d'uso non ha il diritto di avvalersi né di applicare i termini delle stesse (ad eccezione delle terze parti che rientrano nella definizione di "PayPal" ai sensi della sezione [Indennizzo e limitazione di responsabilità](#) di cui sopra, relativamente ai rispettivi diritti previsti dalle presenti Condizioni d'uso), ma ciò non pregiudica alcun diritto o rimedio di terzi che esiste o è disponibile a prescindere dal Contracts Act.

### **PayPal come metodo di accesso**

PayPal può consentire all'utente di eseguire l'autenticazione con PayPal per accedere a determinati siti web esterni o app per dispositivi mobili. A tale scopo, PayPal può condividere lo stato di accesso dell'utente con una terza parte, per permettergli di accedere in questo modo, oltre a fornire i dati personali e altri dati del conto che l'utente accetta di condividere per essere riconosciuto dalla terza parte. PayPal non concede alla terza parte l'accesso al conto dell'utente ed effettuerà pagamenti dal conto dell'utente alla terza parte solo su specifica istruzione e autorizzazione dell'utente stesso.

Se l'utente permette ai visitatori di autenticarsi tramite PayPal quando accedono al suo sito, alla sua app o ai suoi account, deve accettare tutti i termini specifici applicabili quando questa funzionalità viene messa a sua disposizione e deve rispettare eventuali requisiti inclusi nelle linee guida o nel manuale di integrazione. PayPal non garantisce né conferma in alcun modo l'identità dei soggetti che scelgono di utilizzare questo metodo di accesso. PayPal non condivide con l'utente dati personali o altri dati del conto (ad esempio lo stato di accesso) che ha acquisito a meno che non abbia ricevuto il consenso a divulgarli.



## **Clienti aziendali**

Quando si fa riferimento alla "PSD2" in questa sezione si intende la seconda direttiva dell'Unione europea sui servizi di pagamento ((UE)2015/2366).

PayPal considera l'utente un "**cliente aziendale**" se, alla data di sottoscrizione delle presenti Condizioni d'uso, non è:

- Un consumatore (ovvero una persona che agisce per scopi diversi da quelli commerciali, aziendali o professionali).
- Una microimpresa (ovvero un'impresa con meno di 10 dipendenti e un bilancio annuo che non supera i 2 milioni di euro).

Se l'utente è un cliente aziendale, PayPal potrebbe non applicare nei suoi confronti alcune disposizioni della direttiva PSD2 per l'uso dei servizi PayPal.

Se l'utente è un cliente aziendale:

- Non ha diritto a rimborsi per i pagamenti con addebito automatico.
- Quando riscontra un problema, ha fino a 60 (sessanta) giorni dalla data in cui si è verificato per segnalarlo a PayPal, dopodiché PayPal non avrà alcun obbligo di esaminare la questione ed emettere un rimborso.
- PayPal non ha l'obbligo di rispettare i requisiti informativi indicati nel Titolo III della direttiva PSD2 ed equivalenti in qualsiasi applicazione della PSD2 negli Stati membri dello Spazio economico europeo, che possono essere applicabili all'utente ("trasposizioni PSD2").
- Gli articoli 72 e 89 della direttiva PSD2 e le disposizioni equivalenti nelle trasposizioni della PSD2 non si applicano all'uso del servizio PayPal da parte dell'utente ovvero, anche nei casi in cui le presenti Condizioni d'uso possano indicare altrimenti, PayPal non è responsabile per perdite o danni che l'utente potrebbe subire ai sensi di tali articoli e disposizioni.

## **Numeri di sezione e termini definiti**

Se altri documenti (ad esempio, termini e condizioni) fanno riferimento ai numeri di sezione o ai termini definiti nelle presenti Condizioni d'uso, consultare le [Note di riferimento sulle Condizioni d'uso](#) per individuare la relativa disposizione o definizione.