

[PayPal](#)

>> [Peržiūrėti visus teisinius susitarimus](#)

# Svarbiausia informacija apie mokėjimus ir paslaugas

Paskutinis atnaujinimas: 2019 m. gruodžio 20 d.



[Spausdinti](#)

## TURINYS

[„PayPal“ paslaugos pagrindai](#)

[Kas yra „PayPal“ paslauga?](#)

[Kas teikia paslaugą?](#)

[Ko reikia norint naudotis paslauga?](#)

[Pavieniai arba vienkartiniai mokėjimai](#)

[„PayPal“ paskyros atidarymas](#)

[Paskyros finansavimas](#)

[Mokėjimų siuntimas](#)

[Mokėjimų gavimas](#)

[Valiutos](#)

[Pinigų grąžinimo arba mokėjimo panaikinimo rizika](#)

[Pardavėjo apsauga](#)

[Pirkėjo apsauga](#)

[Lėšų išėmimas \(elektroninių pinigų grąžinimas\)](#)

[Mokesčiai](#)

[Paskyros uždarymas arba jos naudojimo apribojimas](#)

[Draudžiama arba neleistina veikla](#)

[Bendravimas su Jumis](#)

[Problemu, susijusių su paslaugomis ir ginčais su kitais naudotojais, sprendimas](#)

[Skundai dėl paslaugų](#)

[Kokie įstatymai taikomi](#)

[Saugus naudojimasis mūsų paslaugomis](#)

[Iš kur mes žinome, kad tai Jūs?](#)

[Iš kur Jūs žinote, kad tai mes?](#)

[Paskyros ir pinigų saugumo užtikrinimas](#)

[Ką daryti kilus saugumo problemai](#)

[Daugiau informacijos apie saugumą](#)

[Žodynėlis](#)

Šis paslaugos aprašymas yra tik suvestinė. Ji neapima visų su paslauga susijusių apibrėžimų, išimčių, sąlygų. Visos sąlygos yra išdėstytos naudotojo sutartyje, kurią galima rasti daugelio „PayPal“ svetainės puslapių poraštėje. Ši suvestinė nėra naudotojo sutarties dalis. Šis dokumentas gali keistis.

Šiame dokumente ir naudotojo sutartyje yra nurodyta informacija, kurią pagal įstatymus privalome jums perduoti. Mes atnaujiname ją, kai pasikeičia paslauga (apibrėžta žemiau).

Žodynėlis yra šio dokumento pabaigoje.

## **„PayPal“ paslaugos pagrindai**

### **Kas yra „PayPal“ paslauga?**

„PayPal“ suteikia galimybę privatiems asmenims ir įmonėms siųsti ir gauti elektroninius pinigus internete. Ji taip pat teikia kitas finansines ir susijusias paslaugas. Šios paslaugos kartu vadinamos „Paslauga“.

Paslauga galite naudotis norėdami atlikti pavienius arba vienkartinius mokėjimus arba galite atsidaryti pas mus paskyrą, kuri palengvins mokėjimus, leis Jums gauti ir išsiųsti mokėjimus, taip pat leis atlikti daugiau funkcijų bei geresnę mokėjimų apskaitą.

### **Kas teikia paslaugą?**

Paslaugą registruotiems naudotojams Europos ekonominėje erdvėje teikia „PayPal (Europe) S.à r.l.et Cie, S.C.A.“ („R.C.S. Luxembourg B 118 349“) („PayPal“). Daugiau informacijos apie tai, kaip susisiekti su „PayPal“, rasite [šiam](#) klientų aptarnavimo puslapyje arba, jei reikia skubios pagalbos, žiūrėkite toliau esantį puslapį [Ka daryti](#).

„PayPal“ turi Liuksemburge gautą banko (arba teisiniu terminu „kredito įstaigos“) licenciją. Mus prižiūri Liuksemburgo finansų reguliavimo institucija „Commission de Surveillance du Secteur Financier“ arba CSSF. CSSF prižiūri jų reguliuojamų organizacijų registrą (<https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>). „PayPal“ numeris registre yra B00000351, tačiau registre mus galite rasti ir pagal mūsų pavadinimą.

## **Ko reikia norint naudotis paslauga?**

Jei norite naudotis paslauga, jums tereikia:

- Kompiuterio, išmaniojo telefono (pavyzdžiui, telefono su „Apple iPhone“ arba „Android“ arba „Windows“ operacine sistema) arba planšetinio kompiuterio (pavyzdžiui, planšetinio kompiuterio su „Apple iPad“, „Android“ arba „Windows“ operacine sistema).
- Duomenų perdavimo internetu ryšio. „PayPal“ paslauga neveiks, jei kompiuteryje nebus įjungtas interneto ryšys.

Tai yra techniniai reikalavimai. Kuo geriau veiks jūsų įrenginys ir interneto ryšys, tuo geriau veiks ir paslauga. Jei jūsų įrenginyje yra virusų ar kitų saugumo problemų, tai gali turėti įtakos paslaugai ir kitoms jūsų įrenginio funkcijoms. Geriausia vadovautis visomis jūsų įrenginio ir jo operacinės sistemos gamintojo pateiktomis saugumo rekomendacijomis ir naudoti apsaugą nuo virusų, jei ji rekomenduojama jūsų įrenginio operacinei sistemai. Nuolat atnaujinkite savo įrenginio sistemą, ypač operacinę sistemą, naršyklę ir antivirusinę programinę įrangą. Būkite atsargūs atsisiųsdami duomenis iš interneto: jei nežinote atsisiuntimo šaltinio, tačiau juo pasitikite, rizikuojate, kad atsisiųsti duomenys pasirodys esantys kenksmingi.

Pinigai yra ta priežastis, dėl kurios jūs naudojate paslauga, todėl, jei norėsite, kad „PayPal“ būtų naudinga, jums taip pat reikės pinigų, kuriuos galėsite siųsti arba gauti. Paslauga taip pat bus naudingesnė, jei turėsite banko sąskaitą ir (arba) kredito ar debeto kortelę. Paslauga yra priemonė, kuri jums leidžia naudotis finansavimo šaltiniais (banko ir (arba) kortelės) internete, neatskleidžiant informacijos apie juos (išskyrus mums ir kitoms kruopščiai pasirinktoms trečiosioms šalims, nurodytoms mūsų privatumo pareiškime). Paslauga sukurta taip, kad veiktų su kitomis jūsų banko sąskaitomis ir kortelėmis, taip pat jas būtų lengviau ir saugiau naudoti internete.

Tam tikrais atvejais paslaugą galite naudoti per tam tikrus trečiųjų šalių paslaugų teikėjus, kuriems Jūs suteikiate leidimą veikti savo vardu (pavyzdžiui, inicijuoti tam tikrus mokėjimus arba pasiekti Jūsų „PayPal“ paskyros informaciją).

## **Pavieniai arba vienkartiniai mokėjimai**

Jei naudojate paslauga vienkartiniam mokėjimui atlikti (neturėdami paskyros), mes galime Jums pateikti su tuo mokėjimu susijusią informaciją prieš tai ir po to, kai nurodote mums atlikti mokėjimą.

Informaciją galime pateikti:

- tinklalapiuose, kuriuos parodome jums prieš įvykdant jūsų mokėjimą;
- bet kokiame el. laiške, kurį galime jums atsiųsti; ir

- puslapyje „Svarbiausia informacija apie mokėjimus ir paslaugas“.

Kai naudojate produktą „Mokėjimas pagal sąskaitą faktūrą“ (jei galimas), tam tikrą informaciją jums gali atsiųsti ir prekybininkas, kuriam mokate.

Mes netaikome jokio mokesčio, jei atliekate vienkartinį mokėjimą naudodamiesi paslauga (tačiau galime imti mokestį už kitą su tuo mokėjimu susijusią paslaugą, pavyzdžiui, valiutos konvertavimą).

Norėdami apdoroti vienkartinį mokėjimą, galime paprašyti jūsų patvirtinti mokėjimo būdą, kurį ketinate naudoti mokėjimui atlikti (kuris, priklausomai nuo mūsų pateiktų mygtukų gavėjo internetinėje parduotuvėje, gali apimti jūsų kredito ar debeto kortelę arba kitą alternatyvų mokėjimo būdą), duomenis ir kitą informaciją, kuri bus pateikta integruojant mūsų mygtuką į gavėjo internetinę parduotuvę, kurioje nurodote mums atlikti mokėjimą.

Mokėjimas bus atliktas iškart, kai tik leis „PayPal“ galimos mokėjimo schemas. Jei asmuo, kuriam siunčiate mokėjimą, nurodo mums, kad jis nori gauti jūsų mokėjimą vėliau, mes atliksime jūsų mokėjimą tada, kai jis mus informuos.

Mokėjimams, kuriuos siunčiate arba gaunate neturėdami paskyros, taikomi limitai. Daugiau informacijos apie mokėjimo siuntimą neturint paskyros ieškokite skyriuje **<Mokėjimo sąlygos neturint „PayPal“ paskyros>**. Daugiau informacijos apie mokėjimo gavimą iš asmens, kuris neturi paskyros, ieškokite naudotojo sutarties skyriuje [Mokėjimų gavimas](#).

## „PayPal“ paskyros atidarymas

„PayPal“ paskyrą gali atsidaryti individualūs asmenys ir įmonės. Norėdami pas mus atsidaryti paskyrą, turite:

- Būti individualus (ne jaunesnis kaip 18 metų) asmuo arba įmonė, galintys sudaryti teisiškai įpareigojančią sutartį.
- Užbaigti mūsų registracijos procesą.

Mūsų registracijos proceso metu turite:

- Užregistruoti el. pašto adresą, kuris taip pat bus jūsų „Naudotojo ID“.
- Sugalvokite slaptažodį, kurį naudosime prisijungdami (žr. skyrių [Paskyros saugumo užtikrinimas](#), kuriame pateikiama informacija apie tai, kaip pasirinkti gerą slaptažodį).
- Sutikite su mūsų [Privatumo pareiškimu](#) ir [naudotojo sutartimi](#), įskaitant su jais įtrauktais politikos dokumentais.

Registracijos metu arba po jos savo „PayPal“ paskyroje taip pat galite nustatyti finansavimo šaltinį, kuris gali būti banko sąskaita, debeto kortelė arba kredito kortelė, iš kurio mes imsime lėšas iš Jūsų „PayPal“ paskyros atliekamiems mokėjimams padengti.

## Paskyros finansavimas

„PayPal“ paskyroje esantys pinigai vadinami teisiniu terminu „elektroniniai pinigai“, ir jie visoje Europos ekonominėje erdvėje pripažįstami kaip pinigų forma, tinkama atsiskaitymams internetu. Lėšas iš savo „PayPal“ paskyros galite mokėti tik tuo atveju, jei jų turite savo paskyroje, tačiau, jei siunčiate mokėjimą neturėdami lėšų savo „PayPal“ paskyroje, mes stengsimės lėšas automatiškai paimti iš Jūsų finansavimo šaltinių, kad mokėjimas būtų užbaigtas.

Norėdami finansuoti sąskaitą, turite:

- Iš mūsų gauti elektroninius pinigus, sumokėdami mums lygiavertę sumą iš savo finansavimo šaltinio (-ių). Tai galite padaryti rankiniu būdu naudodami savo paskyroje esančią funkciją „Įnešti pinigų“, arba mes tai padarysime automatiškai, jei reikės padengti mokėjimus, kuriuos mums nurodote išsiųsti.
- Priimti „PayPal“ mokėjimą, kurį jums atsiunčia kitas „PayPal“ naudotojas.

Jūsų „PayPal“ paskyros likutis yra elektroninių pinigų suma, kurią galite naudoti mokėjimams iš savo paskyros. Elektroniniai pinigai yra grynųjų pinigų ekvivalentas, todėl pagal Europos teisę mokėti palūkanas už elektroninius pinigus draudžiama (Direktyvos 2009/110/EB 12 straipsnis).

## Mokėjimų siuntimas

Jei norite mokėjimą iš savo „PayPal“ paskyros išsiųsti trečiajai šaliai naudodamiesi paslauga, galite paspausti mygtuką prekybininko svetainėje (ar kitose internetinėse pardavimo vietose), kad sumokėtumėte tam prekybininkui, arba, jei gavėjas neturi svetainės arba mokėjimą palengvinančio mygtuko, galite tiesiog pasinaudoti paskyroje esančia funkcija „Siųsti pinigus“ ir nurodyti numatyto gavėjo el. pašto adresą. Bet kuriuo atveju, kai inicijuojate pinigų siuntimą, Jūs mums nurodote pervesti elektroninius pinigus iš savo „PayPal“ paskyros į gavėjo „PayPal“ paskyrą (taip pat žr. skyrių [Kaip mes žinome, kad tai Jūs?](#)). Jei gavėjas priima mokėjimą (dažniausiai tai įvyksta automatiškai), mes užbaigiame pavedimą.

Kai kuriais atvejais galite suteikti leidimą gavėjui jūsų vardu vėliau nurodyti „PayPal“ apdoroti mokėjimą iš jūsų būtent tam gavėjui (šių tipų mokėjimai vadinami automatiniais iš anksto patvirtintais arba mokėjimais pagal lėšų nurašymo sutartį).

„PayPal“ gali rezervuoti mokėjimo sumą jūsų rezervo sąskaitoje, kol gavėjas pasiims jūsų mokėjimą.

Kai kuriais atvejais galite leisti kitam licenciją turinčiam mokėjimo paslaugų teikėjui jūsų vardu inicijuoti mokėjimą kitam asmeniui.

Kiekviena nauja paskyra turi pradinį lėšų sumos, kurią naudotojas gali siųsti, limitą. Norėdamas padidinti „siuntimo limitą“, naudotojas turi patvirtinti su jo paskyra susijusią mums pateiktą informaciją. Limitai gali skirtis mūsų nuožiūra iki maksimalių, nustatytų įstatymuose dėl kovos su pinigų plovimu, tačiau mes nesuteikiame galimybės Jums patiems keisti siuntimo limitą. Patvirtinimo procesui reikalinga informacija priklauso nuo to, kur gyvenate ir kokios rūšies paskyrą (asmeninę ar įmonės) turite. Paraginsime Jus patvirtinti paskyros informaciją ir paaiškinsime, kaip tai padaryti.

## **Mokėjimų gavimas**

Kai atsidarysite „PayPal“ paskyrą, naudodamiesi paslauga mokėjimą galite gauti tiesiog priimdami mokėjimą iš kito naudotojo. Mes taip pat galime leisti Jums gauti mokėjimą iš asmens, kuris neturi „PayPal“ paskyros. Priėmimas beveik visada yra automatinis. Dažniausiai Jums nereikia nieko daryti, kad galėtumėte priimti mokėjimą.

Gavėjas gali grąžinti grąžinamąją sumą arba tam tikromis aplinkybėmis gali pasinaudoti paslauga, kad atšauktų kito naudotojo išsiųstą mokėjimą.

Jei Jūsų „PayPal“ paskyra yra nauja, pinigų plovimo prevencijos įstatymai reikalauja apriboti pinigų sumą, kurią galite gauti, kol baigsite savo paskyros patvirtinimo procesą. Paprašysime patvirtinti paskyrą ir paaiškinsime, kaip tai padaryti, netrukus po to, kai atsidarysite naują paskyrą.

Mes blokuojame mokėjimus, kurie, mūsų manymu, turi rimtų saugumo problemų arba kurie atrodo apgaulingi (žr. mūsų [naudotojo sutartį](#)). Kartais, užuot blokavę, mes atidedame mokėjimą, kad galėtume jį toliau tirti. Jei mes sužinome apie sukčiavimą, po to, kai jau gavote mokėjimą, dažniausiai grąžiname mokėjimą asmeniui, kuris buvo apgautas, ir pažymime atvirkštinę operaciją Jūsų sąskaitoje. Kartais dėl teisinių priežasčių mes negalime paaiškinti užblokuoto ar atidėto mokėjimo arba pateikti išsamios informacijos apie atvirkštinę operaciją, siekiant neįspėti to, kuris, įtariama, sukčiauja ar daro kitą nusikaltimą. Nors ne viską galime atskleisti, tačiau Jūs galite paklausti apie užblokuotus, atidėtus ar grąžintus mokėjimus pasinaudodami Saugių pranešimų centru, kuris aprašytas skyriuje „Bendravimas su Jumis“.

## **Valiutos**

Mokėjimą galite siųsti arba gauti įvairiomis valiutomis, įskaitant: svarus sterlingų, eurus, JAV dolerius, Kanados dolerius, Japonijos jenas, Australijos dolerius, Šveicarijos frankus, Norvegijos kronas, Danijos kronas, Lenkijos zlotus, Vengrijos forintus, Čekijos kronas, Singapūro dolerius, Honkongo dolerius, Naujosios Zelandijos dolerius, Izraelio naujuosius šekelius, Meksikos pesus, Brazilijos pesus, Filipinų pesus, Tailando batus ir naujuosius Taivano dolerius.

Jei likutis jūsų siunčiama valiuta yra nepakankamas arba jei atsiimate valiutą, kuri neatitinka banko sąskaitos, kurioje gavote pinigų, valiutos, paslauga dažniausiai konvertuos lėšas į siunčiamo mokėjimo arba į atsiėmimą gaunančios banko sąskaitos valiutą ir paims mokestį už konvertavimą.

Pinigus galite gauti bet kuria su paslauga suderinama valiuta (išvardytos pirmiau). Jei Jūsų gaunama valiuta neatitinka jūsų „PayPal“ paskyros valiutos, paslauga nekonvertuos užsienio valiutos į nacionalinę valiutą, kol nenurodysite jai tai padaryti arba pervesti lėšas į jūsų banko sąskaitą, arba išsiųsti jas kita valiuta.

Prieš paslaugai konvertuojant valiutą, ji Jus informuos apie taikytiną valiutos keitimo kursą ir mokestį, kurį reikės sumokėti. Kai gausite informaciją, paslauga atliks konvertavimą tik tuo atveju, jei nurodysite jai tęsti. Tai netaikoma uždelstiems pardavėjo mokėjimams arba mokėjimams pagal automatinę / iš anksto patvirtintą / lėšų nurašymo ar naudotojo mokėjimo sutartį.

Daugiau informacijos apie tai, kaip galime konvertuoti valiutą ir valiutos konvertavimo alternatyvas, rasite naudotojo sutartyje.

## **Pinigų grąžinimo arba mokėjimo panaikinimo rizika**

Jei gavėjas neatitinka pardavėjo apsaugos reikalavimų (žr. toliau) ir gauna mokėjimą, kuris turi būti grąžintas arba yra atšauktas, gavėjas (dažniausiai ne „PayPal“) atsako už to mokėjimo sumos grąžinimą ir (arba) panaikinimą kartu su bet kokiais mokesčiais, pavyzdžiui, mokesčiu už pinigų grąžinimo apdorojimą.

Dėl pinigų grąžinimo kyla ginčas tarp gavėjo, kurio mokėjimas finansuojamas iš kortelės, tą kortelę išdavusio banko ir to išdavėjo kliento, t. y. mokėjimo siuntėjo. „PayPal“ nesprendžia pinigų grąžinimo problemų, ir tiek mes, tiek gavėjas privalome priimti išduodančio banko ginčo dėl grąžinimo sprendimą kaip galutinį ir teisiškai privalomą.

## **Pardavėjo apsauga**

Tam tikromis aplinkybėmis „PayPal“ padengs nuostolius, patirtus dėl pinigų grąžinimo ar panaikinimo, o ne reikalaus, kad mokėjimo gavėjas juos kompensuotų, jei mokėtojas neigia atlikęs mokėjimą arba teigia, kad jis negavo prekės, už kurią sumokėjo.

Pardavėjo apsauga galima ir jos galima pareikalauti, kai mokėjimas išsamios informacijos apie naudotojo operaciją puslapyje nurodytas kaip „atitinkantis pardavėjo apsaugos politiką“. Teisė pasinaudoti pardavėjo apsauga priklauso nuo šių veiksnių:

- įsigytų prekių ar paslaugų rūšies;
- šalių, kuriose gyvena pirkėjas ir pardavėjas;
- pardavėjo paskyros rūšies;
- pašto adreso, kuriuo pardavėjas siunčia prekes;
- taikyto pristatymo būdo įrodymų;
- laiko, kada prekės buvo išsiųstos gavus mokėjimą;
- sąskaitų, iš kurių buvo atliktas mokėjimas, skaičiaus;
- pardavėjo bendradarbiavimo.

Naudotojo sutartyje pateikiama daugiau informacijos apie teisę į šią paslaugą, atsižvelgiant į šalį, kurioje gyvena pardavėjas.

## **Pirkėjo apsauga**

Pirkėjų apsauga leidžia reikalavimus atitinkančių prekių ir paslaugų pirkėjams susigrąžinti visą ar dalį savo „PayPal“ mokėjimo už tuos pirkinius, kurie nebuvo pristatyti arba yra visiškai ne tokie, kaip juos apibūdino pardavėjas.

Norėdami pasinaudoti pirkėjų apsauga per atitinkamą laikotarpį turite pateikti pretenziją. Naudotojo sutartyje pateikiama išsami informacija, kaip pateikti pretenziją.

## **Lėšų išėmimas (elektroninių pinigų grąžinimas)**

Jei Jūsų paskyros likutis teigiamas, galite bet kada nurodyti mums išimti lėšas iš Jūsų paskyros ir pervesti į banko sąskaitą, kuri jūsų „PayPal“ paskyroje yra užregistruota kaip finansavimo šaltinis (arba retais atvejais – į kortelę, kuri yra finansavimo šaltinis). Toks nurodymas paprastai pateikiamas pasinaudojus paskyroje esančia lėšų išėmimo funkcija. Teisiniu požiūriu lėšų išėmimas iš „PayPal“ paskyros ir pervedimas į banko sąskaitą yra elektroninių pinigų grąžinimas.

Įprastomis aplinkybėmis lėšas iš Jūsų paskyros išimsime iškart, kai tik bus galima pagal mūsų mokėjimo schemas (dažniausiai per 1 darbo dieną) ir bus atlikti visi patikrinimai, kurių pagrįstai reikalaujame, kad užkirstume kelią pinigų plovimui ir sukčiavimui arba patvirtintume Jūsų tapatybę ir galimybes prisijungti prie banko sąskaitos, į kurią pervesime pinigus.

Jei jūsų „PayPal“ paskyra yra nauja, pinigų plovimo prevencijos įstatymai reikalauja „PayPal“ nustatyti lėšų, kurias galima išimti, limitą. Limitą galite padidinti atlikdami naujos paskyros patvirtinimo procesą. „PayPal“ paprašys jūsų atlikti šį procesą ir paaiškins, kaip tai padaryti, netrukus po to, kai atsidarysite naują paskyrą.

Lėšas savo „PayPal“ paskyroje galite laikyti neribotą laiką. Pinigų laikymui „PayPal“ mes netaikome jokių mokesčių, tačiau taip pat nemokame palūkanų, nes palūkanos už elektroninius pinigus yra draudžiamos.

## **Paslaugų mokesčiai**

„PayPal“ netaiko jokio mokesčio už pinigų siuntimą naudojantis paslauga (išskyrus atvejus, kai reikalingas valiutos konvertavimas arba mokėjimas siunčiamas per mūsų „MassPay“ paslaugą, arba jei siuntėjas moka mokesť už mokėjimo siuntimą kaip asmeninės (o ne komercinės) operacijos dalį).

„PayPal“ taiko mokesčius tam tikrais atvejais, pavyzdžiui:

- gaunant komercinių operacijų mokėjimus (tarifai skiriasi priklausomai nuo, pavyzdžiui, siuntėjo ir gavėjo buvimo vietos);
- konvertuojant valiutą (žr. pirmesnę skyrių „Valiutos“);
- apdorojant jūsų gauto mokėjimo pinigų grąžinimą siuntėjui;
- atliekant lėšų išėmimą (kai kuriose šalyse);
- naudojantis tam tikromis pasirenkamomis paslaugomis, pavyzdžiui, atliekant mokėjimą keliams gavėjams arba naudojantis „PayPal Credit“.

Išsamią informaciją apie mūsų mokesčius galite rasti naudotojo sutartyje ir mūsų mokesčių puslapiuose.

## **Paskyros uždarymas arba naudojimo apribojimas**

Paskyra gali būti uždaroma bet kuriuo metu mūsų arba paskyros turėtojo iniciatyva. Kai paskyra uždaroma „PayPal“ iniciatyva, paskyros turėtojas paprastai informuojamas likus dviem mėnesiams iki paskyros uždarymo, tačiau retais atvejais paskyra gali būti uždaroma iš karto informavus paskyros turėtoją (pvz., kai paskyros turėtojas pažeidžia su mumis sudarytą sutartį). Daugiau informacijos rasite naudotojo sutarties skyriuje apie Jūsų paskyros uždarymą (įskaitant informaciją apie tai, kaip uždaryti paskyrą ir kokios bus to pasekmės).

Taip pat tam tikromis aplinkybėmis galime blokuoti mokėjimų iš jūsų paskyros vykdymą ar priėmimą ir (arba) lėšų išėmimą, pvz., kai mums pateikta informacija atrodo netiksli, jūs nevykdote pagrindinių įsipareigojimų arba patiriate finansinių sunkumų (taip pat žr.

skyrių apie neleistiną veiklą ir mokėjimų sulaikymus naudotojo sutartyje). „PayPal“ nesuteikia kitų galimybių riboti arba sustabdyti naudojimosi savo paskyra, išskyrus jos uždarymą.

Jei apribosime jūsų paskyros naudojimą (visiškai jos neuždarydami), prisijungę galėsite ir toliau naudotis Saugių pranešimų centru arba telefonu gauti klientų aptarnavimo paslaugą. Dėl paskyros naudojimo ribojimo galite pateikti užklausą, ir mes paaiškinsime, kuo remiantis taikomas ribojimas (jei leidžiama) ir ką turėtumėte daryti, kad toks ribojimas būtų panaikintas.

„PayPal“ taip pat gali blokuoti konkretų mokėjimą (neuždarydama paskyros arba neapribodama jos naudojimo); daugiau informacijos rasite skyriuje [Mokėjimų gavimas](#).

## **Draudžiama arba neleistina veikla**

Mūsų paslauga negali būti naudojama mokėjimams, susijusiems su neteisėta veikla ar kita veikla, pažeidžiančia mūsų tinkamo naudojimo politiką, vykdyti.

Taip pat galime riboti „PayPal“ paslaugos naudojimą ir (arba) atsisakyti vykdyti jūsų mokėjimo nurodymą, jei tai siejama su neleistina veikla, kaip nustatyta mūsų naudotojo sutartyje.

## **Bendravimas su Jumis**

„PayPal“ gali bendrauti su jumis šiais būdais (be kitų įprastų būdų, tokių kaip klientų aptarnavimas telefonu ir šioje svetainėje):

- **El. paštu**, jei perduodama informacija nelaikoma neskelbtina saugumo sumetimais. Pavyzdžiui, el. paštu siunčiame pranešimus apie išsiųstus mokėjimus arba paskyros parametrų pakeitimą. Šie el. paštu siunčiami pranešimai paprastai yra įprastiniai Jūsų veiksmų patvirtinimai, tačiau, jei nurodytų veiksmų neatlikote, turite veikti nedelsdami ir nesiųsti atsakymo el. paštu. Žr. [Ką daryti kilus saugumo problemai](#), jei įtariate, kad paskyra naudojama neteisėtai. Be pranešimų apie Jūsų atliktus veiksmus, el. laiškus siunčiame ir tam, kad atkreiptume Jūsų dėmesį (pavyzdžiui, kai paskyroje yra mokėjimas, kurį turite priimti, arba netrukus baigsis paskyroje registruotos kortelės galiojimas), taip pat visiems naudotojams siunčiame bendrus pranešimus, pavyzdžiui, apie mūsų internetinių sutarčių atnaujinimą. Konfidencialios informacijos el. laiškuose pateikiame minimaliai, nes el. paštas nėra itin saugi bendravimo priemonė. Norėdami saugiai bendrauti su mumis, naudokitės Saugių pranešimų centru. Atsakydami į vieną iš mūsų automatinių el. laiškų nesulauksite iš mūsų tiek dėmesio, kiek galėtume Jums skirti gavę iš Jūsų pranešimą. Jei būtinai norite

atsakyti į pranešimą, gautą el. paštu, arba norite patvirtinti el. laiško autentiškumą, naudokitės Saugių pranešimų centru.

- **Pranešimais Jūsų įrenginyje**, jei pagal Jūsų prietaiso (pavyzdžiui, **išmaniojo telefono arba planšetinio kompiuterio**) parametrus suteiktas leidimas tokius pranešimus Jums pateikti. Šie pranešimai naudojami tais pačiais tikslais, kaip ir pirmiau aprašyti el. pašto pranešimai, ir leidžia Jums pastebėti, jei Jūsų paskyra naudojama neteisėtai. Toliau žr. [Ka daryti kilus saugumo problemai](#), jei įtariate, kad Jūsų paskyra naudojama neteisėtai.
- Per **Saugių pranešimų centrą**, kur galite pateikti savo užklausą tik prisijungę prie savo paskyros. Kadangi bendravimas vyksta Jums prisijungus prie paskyros, galime būti tikri, kad per Saugių pranešimų centrą bendraujame su Jumis, todėl naudojame jį informacijai apie paslaugos saugumą, konfidencialiai informacijai ir kitai informacijai, kurios saugumas yra svarbus, teikti. Tačiau norint naudotis Saugių pranešimų centru reikia prisijungti, taigi, norint atkreipti Jūsų dėmesį, tokie pranešimai gali būti mažiau veiksmingi nei el. paštas, todėl galime siųsti el. laišką pateikdami dalį informacijos ir paraginti patikrinti Saugių pranešimų centro pranešimus.

Šis sąrašas nėra baigtinis; pavyzdžiui, jei paskambinsite mūsų klientų aptarnavimo skyriui, tada, žinoma, bendrausime telefonu.

Mes bendraujame su jumis kalba, kurią naudojome jūsų registracijos „PayPal“ metu. Daugeliu atvejų tai bus kalba, kuria kalbama jūsų šalyje, bet kai kuriais atvejais bendrausime anglų kalba. Registracijos gauti paslaugą metu prašome nurodyti savo šalį.

## **PROBLEMŲ, SUSIJUSIŲ SU PASLAUGA IR GINČAIS SU KITAIS NAUDOTOJAIS, SPRENDIMAS**

Stengsimės išspręsti bet kokią problemą, susijusią su paslauga (pavyzdžiui, jei kažkas nors nutiko su jūsų mokėjimu) arba ginču su kitu naudotoju, pasitelkdami savo Pretenzijų sprendimo centrą, į kurį galima kreiptis prisijungus prie savo paskyros.

Čia galite pranešti apie iškilusią problemą, inicijuoti ginčą arba atsakyti į kito Pretenzijų sprendimo centro naudotojo inicijuotą ginčą, taip pat galite gauti informacijos, kaip naudotis Pretenzijų sprendimo centru. Daugiau informacijos apie su paslauga susijusių problemų sprendimą rasite naudotojo sutarties skyriuje „Problemų sprendimas“. Daugiau informacijos apie ginčų su kitais naudotojais sprendimą per „PayPal“ rasite skyriuose „PayPal“ pirkėjų apsauga“ ir „PayPal“ pardavėjų apsauga“.

Jei su paslauga susijusi problema atsirado dėl saugumo pažeidimų arba sukčiavimo (pavyzdžiui, įtariate, kad Jūsų paskyra buvo naudojama neteisėtai), taip pat toliau žr. [Ka daryti kilus saugumo problemai](#). Jei turime Jums pranešti apie kilusią saugumo arba sukčiavimo problemą, paprastai tai darome per Saugių pranešimų centrą. Jei Jums reikės

skubiai imtis veiksmų, galime naudoti ir kitas priemones, pavyzdžiui, atsiųsti el. laišką, raginantį imtis veiksmų.

Taikomi galutiniai pranešimų teikimo terminai, kad galėtume padėti jums išspręsti problemas, susijusias su paslauga ar ginčais su kitais naudotojais, todėl svarbu atkreipti dėmesį, kada reikia imtis tolesnių veiksmų.

## **SKUNDAI DĖL PASLAUGOS**

Skundą dėl paslaugos galite bet kuriuo metu pateikti klientų aptarnavimo skyriui internetu arba paskambinę į mūsų klientų aptarnavimo skyrių (išsamesnė informacija pateikiama toliau).

Taikomi galutiniai pranešimų teikimo terminai, kad galėtume tinkamai reaguoti į skundą, todėl svarbu atkreipti dėmesį į informaciją, kurią jums teikiame skundo sprendimo procese, kada reikia imtis tolesnių veiksmų, kad galėtumėte tinkamai išspręsti jūsų skundą arba perduoti jį spręsti aukštesniam pareigūnui.

Jei užbaigus skundo dėl paslaugos svarstymo procesą rezultatai Jūsų netenkina, galite pateikti skundą Finansinių paslaugų ombudsmeno tarnybai (jei esate JK gyvenantis naudotojas) ar [Europos vartotojų centrui \(ECC-Net\)](#) arba galite pateikti mums ieškinį Anglijos ir Velso teismuose (arba savo šalies teisme, jei gyvenate kitur). Taip pat galite raštu perduoti neišspręstą skundą mus kontroliuojančiai institucijai CSSF šiuo adresu: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Luxembourg.

Daugiau informacijos rasite naudotojo sutarties skyriaus „Problemų sprendimas“ skyriuje „Skundai“.

## **Kokia teisė taikoma**

Teisiniai santykiai su jumis paprastai reglamentuojami Anglijos ir Velso įstatymų, tačiau naudotojo sutartyje turėtumėte peržiūrėti skyrių apie taikomą teisę ir išsiaiškinti, ar tam tikromis aplinkybėmis taip pat taikomi ir kitų šalių įstatymai.

## **Saugus naudojimasis mūsų paslaugomis**

Klientui pagrindinis „PayPal“ produktas yra paslauga, kuri dažnai lyginama su pinigine, saugia vieta laikyti grynuosius pinigus, korteles ir kitas mokėjimo priemones. Saugumas yra pagrindinė priežastis, kodėl naudinga turėti piniginę: „PayPal“ paslauga saugo Jus nuo būtinybės interneto pardavėjams atskleisti jungimosi prie Jūsų pinigų informaciją,

todėl žmonės, kuriems atliekate mokėjimą, negauna prieigos prie Jūsų mokėjimo priemonių (kortelės duomenų, banko sąskaitos duomenų).

Galite prisidėti prie savo „PayPal“ paskyros saugumo ir saugaus naudojimosi paslauga užtikrinimo imdamiesi šių veiksmų:

- a. prisijungimo duomenis (pvz., slaptažodį arba PIN kodą) bei finansavimo šaltinių duomenis laikysite saugioje vietoje;
- b. jokiame kitame asmeniui neduokite ir neleiskite naudoti savo prisijungimo duomenų ir finansavimo šaltinių;
- c. neatskleiskite savo prisijungimo duomenų ir finansavimo šaltinių, išskyrus atvejus, kai naudojate paslaugą;
- d. jokia būdu neužsirašykite savo slaptažodžio ar PIN kodo (ar kitų prisijungimo duomenų) taip, kad kiti asmenys galėtų jais pasinaudoti;
- e. nesirinkite tokio slaptažodžio ar PIN kodo (ar kitų prisijungimo duomenų), kuriuos būtų lengva atspėti (pvz., raidžių ar skaičių seką);
- f. pasirūpinkite, kad niekas nepamatytų jūsų slaptažodžio ar PIN kodo (ar kitų prisijungimo duomenų) jums juos naudojant;
- g. atsijunkite nuo visų su mokėjimais susijusių programų savo įrenginyje, kai jų nenaudojate, kad galėtumėte pasinaudoti paslauga, ir (arba) kai kiti asmenys galėtų jomis pasinaudoti (pvz., kai dalijate savo įrenginiu su kitais asmenimis arba naudojate savo įrenginį prisijungę prie nesaugaus viešo interneto ryšio, pvz., įprastose viešose vietose, kur teikiamas nemokamas belaidis ryšys);
- h. nenaudokite jokių funkcijų, kurios išsaugo arba saugo Jūsų slaptažodį ar PIN kodą (ar kitus prisijungimo duomenis) Jūsų įrenginyje, kuriuo prisijungiate;
- i. vadovaukitės visomis pagrįstomis mūsų teikiamomis rekomendacijomis, kaip užtikrinti savo „PayPal“ paskyros ir jos naudojimosi paslauga saugumą;
- j. nuolat atnaujinkite savo asmeninius duomenis savo „PayPal“ paskyroje. Mums gali nepavykti Jums atsakyti, jei kreipsitės į dėl savo „PayPal“ paskyros naudodami mūsų sistemoje neužregistruotą adresą, telefono numerį arba el. pašto adresą;
- k. imkitės visų pagrįstų veiksmų, kad apsaugotumėte asmeninio elektroninio įrenginio, per kurį naudojate paslaugą, saugumą. Norėdami naudotis paslauga, junkitės naudodami PIN ir (arba) slaptažodžiu apsaugotas asmeniškai sukonfigūruotas įrenginio funkcijas. Jei pametėte įrenginį, nedelsdami apie tai praneškite mums ir pašalinkite įrenginį naudodami „PayPal“ paskyros parametrus.

Neskaitant saugumo aspektų, piniginę naudingą turėti todėl, kad ją nuolat turite prie savęs ir galite patogiai naudoti: piniginė nėra saugi, tačiau visada yra po ranka ir gali būti lengvai naudojama, kai prireikia grynųjų pinigų. Suderinti saugumą ir patogumą gana sudėtinga: mes stengiamės nesukelti Jums nepatogumų, kai saugumo patikrinimas nėra būtinas, tačiau, iškilus didesnei rizikai (kai operuojama didesnėmis sumomis ar yra tikimybė jas prarasti), privalome paprašyti Jūsų bendradarbiauti ir taip save apsaugoti, nes turime užtikrinti, kad operacijas atliekate Jūs, o ne apsimetėlis. Taip pat turime laikytis saugumo taisyklių. Stengiamės naudoti mažiau nepatogumų sukeliančias

atpažinimo procedūras, tačiau kartais privalome paprašyti Jūsų įrodyti, kad kokius nors veiksmus su Jūsų paskyra atliekantis asmuo tikrai esate Jūs.

## **Kaip nustatome, kad tai tikrai Jūs?**

Kai siunčiate mokėjimą, turime patvirtinti, kad būtent Jūs, mūsų paskyros turėtojas, nurodote atlikti mokėjimą. Galėjote matyti, kaip mokėjimų platformose šis procesas vadinamas autentifikavimu. Mes išskaitome mokėjimą iš Jūsų paskyros, todėl, gavę patvirtinimą, kad tikrai sutinkate atlikti mokėjimą, esame tikri, jog iš Jūsų paskyros išskaitysime tik tuos mokėjimus, kuriuos mums pavedėte atlikti. Be mokėjimo nurodymų, atliekant kitas operacijas su Jūsų pinigais ar Jūsų „PayPal“ paskyros parametrais taip pat turime įsitikinti, kad tai Jūs atliekate operaciją.

Kai jungiatės prie paskyros naudodami savo prisijungimo duomenis (įskaitant slaptažodį arba PIN kodą), mes iš esmės žinome, kad Jūs esate tas asmuo, kuris jungiasi prie savo paskyros. Šio metodo saugumas priklauso nuo to, ar laikote savo prisijungimo duomenis (ypač slaptažodį arba PIN kodą) paslapyje. Jei savo prisijungimo duomenimis bendrinatė kitiems asmenims, netenkate savo „PayPal“ paskyros kontrolės. Jei norite suteikti leidimą naudotis savo paskyra kitam asmeniui, neperduokite jam savo prisijungimo duomenų, o sukurkite kitam asmeniui atskirą naudotojo paskyrą su prisijungimo funkcija (prisijunkite, tada puslapyje „Profilis ir nustatymai“ pasirinkite „Tvarkyti naudotojus“). Jokiu būdu neatskleiskite savo prisijungimo duomenų kitam asmeniui, kad išlaikytumėte savo paskyros kontrolę. Jei numanote, kad Jūsų prisijungimo duomenys tapo žinomi kitiems asmenims, toliau žr. [Ką daryti](#).

„PayPal“ atstovai niekada neprašo atskleisti jūsų slaptažodžio ar PIN kodo; jie yra įrašyti užšifruota forma mūsų sistemoje ir nėra prieinami „PayPal“ darbuotojams. Neatskleiskite savo slaptažodžio ar PIN kodo „PayPal“ darbuotojams ar kam nors kitam. Jei pamiršite savo slaptažodį, pakeisime jį laikinu jums ir mums žinomu slaptažodžiu, kurį turėsite pakeisti iš karto panaudoję jį vieną kartą. Savo PIN kodą galite pakeisti patys prisijungę prie paskyros profilio.

Be jungimosi su Jūsų naudotojo vardu ir slaptažodžiu ar PIN kodu, Jus atpažinti galime ir kitais būdais. Pavyzdžiui, galime atpažinti Jus iš Jūsų mobiliojo prietaiso, ypač jei jame įdiegta „PayPal“ programa. Jei Jūsų įrenginyje yra piršto atspaudų jutiklis Jūsų tapatybei nustatyti, Jus atpažinti galime iš Jūsų piršto atspaudų. Taip pat galime paprašyti įvesti kodą, kurį išsiunčiame Jūsų telefono numeriu; taip galime Jus identifikuoti naudodami telefono liniją. Jūsų atsakymai į tam tikrus saugos klausimus taip pat leidžia mums patvirtinti Jūsų tapatybę.

Pagal Europos mokėjimo saugumo įstatymus reikalaujama, kad norint atlikti tam tikrus veiksmus, pvz., siųsti pinigų ar keisti paskyros sąranką, naudotoją būtina identifikuoti naudojant bent dvi atskiras priemones tam tikrai veiklai. Pavyzdžiui, jei prisijungiate naudodami slaptažodį, galime patikrinti ir jūsų įrenginį, o tai paprastai galime padaryti

foniniu režimu, jūsų netrukdydami. Jei norite atsieti save nuo įrenginio, kurio nebeturite, prisijungę prie savo paskyros skyriuje „Profilis ir nustatymai“ pasirinkite „Telefonas“ ir spauskite „Atsieti“.

Kartais galime Jus identifikuoti (jei įmanoma) jums neįvedus slaptažodžio ar PIN kodo, pvz., pagal Jūsų mobilųjį įrenginį. Tai nereiškia, kad Jūsų neidentifikuojame, – tik atliekame identifikavimo procesą be Jūsų įsikišimo. Vietoj identifikavimo jums įvedant slaptažodį mes atpažįstame Jus iš Jūsų įrenginio ir elgesio ar kitų Jus identifikuojančių veiksnių.

Jei lėšos mokėjimui imamos iš kortelės, bankas, išdavęs jums kortelę, taip pat atsakingas už jūsų identifikavimą. Bankas tai gali padaryti panaudodamas „3D Secure“ funkciją, pagal kurią esate identifikuojami kortelę išdavusio banko. „PayPal“ dirba su kortelių asociacijomis ir išdavimo įstaigomis, kad supaprastintų šį papildomą saugumo patikrinimą, kai tai įmanoma.

Jūsų tapatybės patvirtinimas vykdant mokėjimą padeda mums užtikrinti, kad tai Jūs tvirtinate mokėjimą. Taip pat Jūsų tapatybė tikrinama, kai nustatote išankstinį ateities mokėjimų patvirtinimą, leidžiantį atlikti mokėjimus tam pačiam (-iems) gavėjui (-ams) (paprastai prekybininkui) automatiškai (o kai kuriais atvejais ir periodiškai). Prekybininkas gali naudoti Jūsų išankstinį patvirtinimą kaip leidimą gauti mokėjimus iš Jūsų per „PayPal“, kaip sutarta tarp Jūsų ir prekybininko. Mes Jūsų išankstinį patvirtinimą galime naudoti kaip nurodymą priimti prekybininko prašymą vykdyti mokėjimą. Mes netikriname Jūsų tapatybės ir apskritai Jūsų netrukdomė, kai prekybininkas pateikia prašymą dėl mokėjimo, kurį iš anksto patvirtinote, nes Jūs nusprendėte pasitikėti prekybininku, kai susidarius sutartoms aplinkybėms jis paprašys mokėjimo (pvz., kai pasinaudosite prekybininko teikiama paslauga arba praeis tam tikras laikotarpis ir sueis kito mokėjimo terminas). Išankstinį patvirtinimą galite atšaukti savo paskyros profilyje. Daugiau informacijos rasite naudotojo sutarties skyriuje apie automatinį mokėjimų išskaitymą iš Jūsų paskyros.

## **Kaip nustatyti, kad tai tikrai mes?**

„PayPal“ darbuotojai stropiai dirba siekdami užkirsti kelią mūsų svetainės, mobiliųjų telefonų programų ir kitų priemonių, per kurias galima naudotis mūsų paslauga, klatojimui. Deja, mūsų pastangos demaskuoti apsimetėlius ne visada visiškai sėkmingos: gali pasitaikyti atvejų, kai kurie asmenys mėgins apsimesti „PayPal“, kol jų nedemaskuosime. Manydami, kad netikra svetainė yra tikroji „PayPal“ svetainė, galite prisijungti prie netikros svetainės ir taip atskleisti savo prisijungimo duomenis apsimetėliams. Jei įtariate, kad taip nutiko, toliau žr. [Ką daryti kilus saugumo problemai](#).

Norėdami padėti užtikrinti, kad jungiatės prie tikrosios „PayPal“ svetainės:

- **Stenkitės nesinaudoti nuorodomis į „PayPal“ svetainę.** Susiejimo kodas, kuris nukelia Jus iš nuorodos į nurodytą svetainę, Jums yra nematomas, todėl sekdami nuoroda Jūs iš tikrųjų nežinote, kur pateksite. Sekti nuoroda saugu tik tuo atveju, jei pasitikite subjektu, kuris sukūrė nuorodą, tačiau ne visada galite žinoti, koks tai subjektas. El. laiškai gali atrodyti taip, tarsi jie siųsti „PayPal“, nors taip nėra, todėl venkite naudotis el. laiškuose pateiktomis nuorodomis į „PayPal“ svetainę. Nuorodos svetainėse, kurių autoriai Jums nėra žinomi ar patikimi, taip pat gali nukreipti Jus į netikras svetaines. Lengviausias būdas, kaip būti tikriems, kad lankotės tikrojoje „PayPal“ svetainėje, yra įvesti „paypal.com“ į adreso juostą savo naršyklėje ir paspausti įvesties klavišą.
- **Patikrinkite adreso juostą.** Būdami svetainėje, kuri atrodo kaip tikroji „PayPal“ svetainė, patikrinkite adreso juostą naršyklės lango viršuje. Ji turi atrodyti taip (priklauso nuo Jūsų naršyklės ir gali šiek tiek skirtis):



šiuo pavyzdys https ir uždara spyna rodo, kad ryšys tarp Jūsų naršyklės ir „PayPal“ serverio yra užšifruotas, ir niekas negali slapta prisijungti. Žodžiai „paypal.com“ ir „PayPal, Inc.“ patvirtina, kad Jūsų naršyklė yra prijungta prie mūsų serverio, o žalia spalva rodo, kad naršyklė „žino“, jog tai mes dėl patikimos mūsų identifikavusios trečiosios šalies išduoto sertifikato. Jei adreso juosta yra geltonos arba raudonos spalvos, jei ryšys nėra saugus (spyna atidaryta arba nėra https) arba nėra užmegztas ryšys su mūsų svetaine (adresas nėra paypal.com), neveskite savo prisijungimo duomenų. Sukčiai gali pasinaudoti mūsų vardu, tačiau jiems sudėtingiau pasinaudoti mūsų interneto domeno vardu, paypal.com, todėl tikrinkite, ar adrese matyti domeno pavadinimas (tiksliai „paypal.com“ prieš pirmąjį pasvirąjį brūkšnį).

Kai nurodote mums atlikti mokėjimą už Jus, paprastai esate prekybininko, kuriam ketinate mokėti, svetainėje. Kai nurodote mums atlikti mokėjimą, mes paprastai prašome Jūsų prisijungti (kad būtume tikri, jog nurodymą teikiate būtent Jūs), todėl prekybininko svetainėje būsite nukreipti į „PayPal“ svetainės langą, kur būsite paprašyti prisijungti, nebent būsite pasirinkę jungtis be slaptažodžio, kaip aprašyta pirmiau „Kaip nustatome, kad tai tikrai Jūs?“. Visada galite patikrinti prisijungimo lango adresą ir įsitikinti, kad iš prekybininko svetainės tikrai buvote nukreipti pas į mus. Atminkite, kad, kai tokiu būdu iš prekybininko svetainės esate nukreipiami į mūsų svetainę, prekybininko pavadinimas rodomas ne todėl, kad vis dar esate prekybininko svetainėje, o todėl, kad padėtume Jums suprasti aplinkybes: Jūs perkate kažką iš prekybininko, mokėjimui atlikti esate trumpam nukreipiami pas mus, o atlikę mokėjimą vėl esate grąžinami į prekybininko svetainę.

Siekiant užtikrinti, kad „PayPal“ programa Jūsų mobiliajame telefone yra autentiška ir sukurta mūsų, įsigykite ją iš patikimo šaltinio, pavyzdžiui, „Apple App Store“ arba „Google Play“.

Kai kurie „PayPal“ klientai leidžia prisijungti prie savo svetainių naudojant „PayPal“ prisijungimo duomenis; taigi nebūtina susikurti paskyros svetainėje, kad

galėtumėte ja naudotis. Tačiau, nors Jūs naudojate savo „PayPal“ prisijungimo duomenis ir „PayPal“ tvarko prisijungimo procesą, Jūs jungiatės ne prie „PayPal“, o prie trečiosios šalies svetainės. Jums prisijungus (arba pamėginus prisijungti) prie trečiosios šalies svetainės naudojant savo „PayPal“ prisijungimo duomenis, „PayPal“ informuoja trečiąją šalį, kad Jūs sėkmingai prisijungėte arba kad nepavyko, tačiau „PayPal“ nebendrina papildomos informacijos trečiajai šaliai be išankstinio Jūsų sutikimo.

## **Ką daryti kilus saugumo problemai**

Jei įtariate, kad kilo saugumo problema, veikite nedelsdami, tačiau nepanikuokite. Delsiant pasekmės gali būti rimtesnės. Skambutis klientų aptarnavimo skyriui **nėra** tas pirmas veiksmas, kurį turėtumėte atlikti.

Pirmiausia paklauskite savęs, kuri iš toliau nurodytų situacijų geriausiai nusako problemą:

- a. Galiu prisijungti. Kažkas kitas naudoja arba gali naudoti mano paskyrą arba mano prisijungimo duomenys gali būti žinomi kitam asmeniui.
- b. Galiu prisijungti ir manau, kad mano prisijungimo duomenys yra saugūs, tačiau atrodo, kad mano paskyroje vyksta neteisėta veikla.
- c. Negaliu prisijungti. Kažkas kitas naudoja arba gali naudoti mano paskyrą arba aš tiesiog pamiršau savo slaptažodį.

Toliau šios situacijos aptariamos išsamiau.

### **„Galiu prisijungti, bet...“**

Jei vis dar galite prisijungti prie savo „PayPal“ paskyros, tačiau įtariate, kad kitas asmuo gali naudotis jūsų paskyra, arba paskyroje vyksta neteisėta veikla, pirmas dalykas, kurį turėtumėte padaryti, tai prisijungti ir pakeisti savo slaptažodį, net jei ir nėra pagrindo manyti, kad kažkas sužinojo jūsų slaptažodį. Sukčiai dažnai turi slaptažodžių spėjimo programas, todėl geriausias būdas užtikrinti, kad niekas nežinotų jūsų slaptažodžio, yra jį pakeisti. Jei vis dar galite prisijungti prie savo paskyros, savo slaptažodį galite pakeisti daug greičiau, nei tai galėtume padaryti mes.

Norėdami pakeisti slaptažodį, pirmiausia turite prisijungti. Tada pasirinkite „Profilis ir nustatymai“, o skiltyje „Slaptažodis“ spustelėkite „Keisti“. Jums keičiant slaptažodį mes užtikriname ryšio kanalą tarp jūsų ir mūsų serverių, todėl slaptažodžio keitimas paprastai yra saugus procesas ir jums nereikia nerimauti, kad kažkas gali slapta vogti informaciją. Atidžiai pasirinkite naują slaptažodį ir venkite bet kokio panašumo į senąjį.

Jei buvote pasirinkę jungimąsi nereikalaujant slaptažodžio (tais atvejais, kai tam buvo suteiktas leidimas), apsvarstykite galimybę vėl įjungti slaptažodžio funkciją taip

apsunkinant įsilaužimo procesą galimiems sukčiams. Taip pat naudinga būtų iš naujo apsvarstyti kitus būdus, kuriuos naudojame jums identifikuoti: pavyzdžiui, ar vis dar turite mobilųjį telefoną, nurodytą jūsų paskyros profilyje? Naujas mobilusis telefonas su tuo pačiu telefono numeriu jums bus rodomas kaip naujas mobilusis telefonas, nes mes identifikuojame patį įrenginį. Naują savo mobilųjį įrenginį galite užregistruoti atsiedami senąjį ir įdiegdami bei naudodami „PayPal“ programą naujajame įrenginyje.

Pakeitę slaptažodį ir prisijungę dar kartą, patvirtinkite, kuri veikla atrodo neteisėta. Tarp „Nepamenu, kad būčiau daręs mokėjimą“ ir „Žinau, kad nedariau to mokėjimo, nes nesu girdėjęs apie „Millie's Handbags“ ir esu vaikiną, todėl rankinių nenešioju.“ yra didelis skirtumas. Prašome pranešti apie neteisėtą mokėjimą tik tuo atveju, jei esate tikri, kad jo neinicijavote. Tyčia ar per klaidą teikiami pranešimai apie neteisėtus mokėjimus gali būti prilyginami sukčiavimui.

Jei esate tikri, kad buvo įvykdyta neteisėta veikla, praneškite apie tai „PayPal“ susisiekę su klientų aptarnavimo skyriumi (išsamesnė informacija pateikta toliau). Tačiau apie neteisėtą veiklą praneškite tik pakeitę slaptažodį ir kitas identifikavimo priemones savo paskyros profilyje: pakeitę slaptažodį ir atnaujinę informaciją apie mobilųjį įrenginį susigrąžinsite savo paskyros kontrolę – tai svarbiausias pirmas žingsnis, kurį turite atlikti prieš pradėdami spręsti pasekmes, iškilusias praradus paskyros kontrolę.

### **„Negaliu prisijungti“**

Jei nebegalite prisijungti prie savo „PayPal“ paskyros, paprašykite pakeisti slaptažodį paskambinę į klientų aptarnavimo skyrių (el. paštas nėra tinkama priemonė slaptažodžiui keisti, nes nėra labai saugi). Jei įtariate, kad jūsų paskyra gali neteisėtai naudotis kitas asmuo, reikalaukite skubaus slaptažodžio pakeitimo. Jei mažai tikėtina, kad kas nors kitas gali naudotis jūsų paskyra, prašymas laikomas ne toks skubus.

### **Kreipimasis į klientų aptarnavimo skyrių iš naujo nustatyti slaptažodį**

Jei vis dar galite prisijungti prie savo paskyros, tokiu atveju pirminę savo problemą galite išspręsti greičiau už mus; žr. „**Galiu prisijungti, bet...**“ pirmiau. Jei negalite prisijungti prie paskyros arba jau ėmėtės jums prieinamų veiksmų, tokiu atveju skambinkite į klientų aptarnavimo skyrių (išsamią informaciją rasite šio puslapio apačioje).

Jei galite prisijungti prie paskyros, padarykite tai, tada spustelėkite „Reikia pagalbos?“ tinklalapio apačioje, ir pasižymėkite vienkartinį jums suteiktą kodą. Jei prisijungti negalite, kai klientų aptarnavimo atstovas paprašys kodo, paaiškinkite, kodėl negalite prisijungti.

Jei vis dar galite prisijungti prie paskyros, vietoj skambučio su mumis galite susisiekti per Saugią pranešimų centrą. Tačiau, jei slaptažodį reikia pakeisti skubiai, o savarankiškai to padaryti negalite, greičiausias būdas veikti yra jums paskambinti. Taip pat dėl įsibrovimo į jūsų paskyrą pasekmių, tokių kaip mokėjimai, kurių neinicijavote, galite

kreiptis į mus naudodamiesi Saugių pranešimų centru, o kitais klausimais galite kreiptis į klientų aptarnavimo skyrių.

Jei turime jums pranešti apie kilusią saugumo ar sukčiavimo problemą, paprastai tai darome per Saugių pranešimų centrą. Jei veiksmų jums imtis reikės skubiai, mes galime naudoti ir kitas priemones, pavyzdžiui, atsiųsti el. laišką, ragindami imtis veiksmų.

Jums paprašius iš naujo nustatyti slaptažodį, turime įsitikinti, kad būtent Jūs keičiate slaptažodį paskyroje. Užduodame jums tam tikrus klausimus, į kuriuos atsakymus galite žinoti tik Jūs. Jei keisite slaptažodį internetu naudodamiesi „Pagalbos“ puslapiu, klausimai bus tie, kuriuos pasirinkote ir atsakėte parinkdami paskyros parametrus. Šiuos klausimus galima peržiūrėti paskyros profilyje, taip pat, jei pageidaujate, galima pasirinkti naujus. Atminkite, kad įsilaužėlis, neteisėtai prisijungęs prie Jūsų paskyros, taip pat gali pakeisti klausimus ir atsakymus, naudojamus Jūsų tapatybei nustatyti, ir, jei taip atsitiko, gali būti nelengva atgauti paskyros kontrolę.

## **Daugiau informacijos apie saugumą**

[„PayPal“ saugumo centre](#) pateikiama daugiau informacijos apie saugumą ir mūsų su saugumu susijusią politiką.

## **Žodynėlis**

**„3D Secure“** – kortelių asociacijų (pvz., „Visa“ ir „MasterCard“) nustatytas procesas, leidžiantis kortelės išdavėjui patvirtinti asmens tapatybę naudojant to išdavėjo išduotą kortelę. „3D Secure“ naudoja išdavusios įstaigos pripažintą slaptažodį (ne PayPal), kad patvirtintų, jog slaptažodį įvedantis asmuo yra išdavusiai įstaigai žinomas kortelės turėtojas. „3D Secure“ yra bendrinis terminas; „Patvirtinta „Visa“ ir „MasterCard SecureCode“ yra „3D Secure“ prekybiniai pavadinimai.

**Prisijungimo duomenys** – duomenys, kuriuos naudojate prisijungdami, pvz., el. pašto adresas ir slaptažodis arba (mobiliajame telefone) telefono numeris ir PIN kodas. Jūsų el. pašto adresas ir telefono numeris yra naudojami ir kitomis aplinkybėmis ir gali būti viešai žinomi, tačiau Jūsų slaptažodis ir PIN kodas turi būti laikomi paslapyje, kad apsaugotumėte savo paskyrą nuo neteisėto prisijungimo pavojaus.

**Saugių pranešimų centras** – bendravimo priemonė, panaši į el. paštą, kur jūs galite bendrauti su „PayPal“, tik čia užtikrinamas didesnis konfidencialumas ir saugumas. Norėdami naudotis Saugių pranešimų centru, turite prisijungti prie „PayPal“ paskyros.

**Mes** – „PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A.“, paslaugos teikėja, kaip paaiškinta skyriuje [Kas teikia paslaugą?](#) pirmiau.

**Jūs** – teisėtas „PayPal“ paskyros, užregistruotos jūsų tikruoju vardu, turėtojas.

**Jei norite sužinoti daugiau, galite:**

- Pasinaudoti mūsų [pagalbos paslauga](#)
- Skambinti [Klientų aptarnavimo skyriui](#)

**Atminkite:**

- Mūsų rekomendacijos jums dėl saugaus mūsų paslaugos naudojimo yra tai, ką mes pagrįstai laikome geriausia praktika, tačiau jos nėra baigtinės. Vyraujančios technologijos, susijusi rizika ir konkrečios aplinkybės nuolat keičiasi, todėl mes teikiame šias rekomendacijas be jokių garantijų ir pareiškimų (kiek leidžia galiojantys įstatymai ir laikydamiesi „PayPal“ naudotojo sutarties). Visada patys išsinauginėkite savo situaciją ir kreipkitės profesionalios konsultacijos, jei norite užtikrinti, kad jūsų veiksmai tinkami konkrečiomis aplinkybėmis.
- Pirmiau pateikta informacija nėra raginimas ar rekomendacija naudoti trečiųjų šalių produktus ar paslaugas.
- Teikdami nuorodą į kitas svetaines negalime būti atsakingi už tokių svetainių turinį.