

[PayPal](#)

>> [Zobraziť všetky právne zmluvy](#)

Dôležité informácie o platbách a službách

Posledná aktualizácia: 20. decembra 2019



OBSAH

[Základné informácie o službe PayPal](#)

[Čo je služba PayPal?](#)

[Kto službu poskytuje?](#)

[Čo potrebujete na používanie služby?](#)

[Jednorazové platby](#)

[Otvorenie účtu PayPal](#)

[Posielanie prostriedkov na účet](#)

[Posielanie platieb](#)

[Prijímanie platieb](#)

[Meny](#)

[Riziko chargebacku alebo storna platby](#)

[Ochrana predajcu](#)

[Ochrana kupujúceho](#)

[Výber prostriedkov \(výber elektronických peňazí\)](#)

[Poplatky](#)

[Zrušenie účtu alebo obmedzenie jeho používania](#)

[Zakázané alebo obmedzené činnosti](#)

[Komunikácia s vami](#)

[Riešenie problémov so službou a sporov s inými používateľmi](#)

[Sťažnosti týkajúce sa služby](#)

[Ktoré právne predpisy platia](#)

[Bezpečné používanie našej služby](#)

[Ako zistíme, že ste to vy?](#)

[Ako zistíte, že sme to my?](#)

[Zabezpečenie vášho účtu a peňazí](#)

[Čo robiť v prípade bezpečnostného problému](#)

[Ďalšie informácie o zabezpečení](#)

[Slovník pojmov](#)

Tento opis služby zahŕňa iba súhrnné informácie. Nezahŕňa všetky definície, výnimky ani zmluvné podmienky týkajúce sa tejto služby. Úplné znenie zmluvných podmienok je uvedené v zmluve s používateľom, ktorú nájdete v päte väčšiny stránok na webovej lokalite PayPal. Toto zhrnutie nie je súčasťou zmluvy s používateľom. Tento dokument sa môže meniť.

Tento dokument a zmluva s používateľom vysvetľujú informácie, ktoré vám musíme zo zákona poskytnúť. Aktualizujeme ich podľa toho, ako sa služba (vymedzená nižšie) mení.

Na konci tohto dokumentu sa nachádza slovník pojmov.

Základné informácie o službe PayPal

Čo je služba PayPal?

Služba PayPal umožňuje fyzickým osobám a firmám posielat' a prijímať elektronické peniaze online. Poskytuje tiež ďalšie finančné a súvisiace služby. Tieto služby sa tu spoločne označujú ako „služby“.

Cez službu môžete uskutočňovať jednorazové platby alebo si u nás môžete otvoriť účet, s ktorým získate jednoduchšie platby, možnosť prijímania a posielania platieb, ako aj ďalšie funkcie a prehľadnejšie záznamy o platbách.

Kto službu poskytuje?

Službu poskytuje spoločnosť PayPal (Europe) S.à r.l.et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) (ďalej len **PayPal**) zaregistrovaným používateľom v Európskom hospodárskom priestore. Ďalšie informácie o tom, ako kontaktovať spoločnosť PayPal, nájdete na [tejto](#) stránke oddelenia služieb zákazníkom. V naliehavých prípadoch si prečítajte časť [Čo robiť](#) uvedenú nižšie.

Spoločnosť PayPal je riadne registrovaná v Luxembursku ako banka (respektíve z právneho hľadiska ako úverová inštitúcia). Podliehame prudenciálnemu dohľadu luxemburského dozorného úradu Commission de Surveillance du Secteur Financier alebo CSSF. Úrad CSSF vedie register organizácií, ktoré reguluje, na lokalite <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. Spoločnosť PayPal je v tomto registri uvedená pod číslom B00000351, nájsť ju však môžete aj vyhľadávaním podľa názvu.

Čo potrebujete na používanie služby?

Na používanie služby vám stačí:

- počítač, smartfón (napríklad Apple iPhone alebo telefón so systémom Android alebo Windows) alebo tablet (napríklad Apple iPad alebo tablet so systémom Android alebo Windows);
- dátové pripojenie na internet. Ak nebude počítač pripojený na internet, služba PayPal nebude fungovať.

Toto sú technické požiadavky. Čím lepšie funguje vaše zariadenie a pripojenie na internet, tým lepšie bude fungovať aj služba. Ak je vaše zariadenie napadnuté vírusom alebo má iný problém so zabezpečením, môže to narušiť nielen funkčnosť služby, ale aj fungovanie vášho zariadenia. Preto odporúčame riadiť sa bezpečnostnými pokynmi výrobcu vášho zariadenia a jeho operačného systému, ako aj používať antivírusovú ochranu odporúčanú pre váš operačný systém. Pravidelne aktualizujte systém, predovšetkým operačný systém, prehliadač a antivírusový softvér. Pri sťahovaní obsahu z internetu buďte opatrní: Ak zdroj sťahovaného obsahu nepoznáte alebo mu nedôverujete, riskujete tým, že stiahnuté údaje poškodia vaše zariadenie.

Služba PayPal je určená na spravovanie peňazí, a preto ju môžete naplno využívať len vtedy, ak máte prostriedky, ktoré chcete poslať alebo prijímať. Služba vám poskytne ďalšie výhody, ak máte bankový účet alebo kreditnú či debetnú kartu. Táto služba predstavuje platformu, ktorá vám umožňuje využívať tieto zdroje financovania (bankový účet a/alebo platobnú kartu) online bez toho, aby ste museli poskytnúť ich údaje komukoľvek inému než nám a ďalším starostlivo vybraným tretím stranám, ktoré sú uvedené v našom vyhlásení o ochrane osobných údajov. Služba je navrhnutá tak, aby ste mohli bankové účty a platobné karty používať online jednoduchšie a bezpečnejšie.

V niektorých prípadoch môžete službu používať prostredníctvom určitých poskytovateľov služieb tretích strán, ktorým povolíte konať vo vašom mene (napríklad na účely iniciovania určitých platieb alebo prístupovania k informáciám o vašom účte PayPal).

Jednorazové platby

Ak službu použijete na uskutočnenie jednorazovej platby (bez toho, že by ste u nás mali otvorený účet), informácie týkajúce sa tejto platby vám môžeme poskytnúť predtým, ako nám dáte príkaz na realizáciu platby, aj potom.

Tieto informácie vám môžeme sprístupniť:

- na webových stránkach, ktoré sa vám zobrazia pred zrealizovaním platby;
- v každom e-maile, ktorý vám pošleme; a
- v tomto oznámení s názvom Dôležité informácie o platbách a službách.

Ak budete používať produkt Platba na základe faktúry (ak je k dispozícii), niektoré informácie vám môže poslať aj obchodník, ktorému platíte.

Za poslanie jednorazovej platby prostredníctvom služby vám nebudeme účtovať žiadne poplatky (môžeme vám však účtovať poplatky za iné služby súvisiace s touto platbou, napríklad za prepočet meny).

Na účely spracovania jednorazovej platby vás môžeme požiadať o potvrdenie údajov o spôsobe platby, ktorý chcete použiť (čo môže v závislosti od našich tlačidiel v online obchode príjemcu zahŕňať kreditnú alebo debetnú kartu, prípadne iný alternatívny spôsob platby), ako aj o potvrdenie ďalších informácií, ktoré budú uvedené v rámci integrácie našich tlačidiel v online obchode príjemcu, kde zadáte platobný príkaz.

Platba sa zrealizuje, len čo to platobné schémy spoločnosti PayPal umožnia. Pokiaľ nám osoba, ktorej posielate platbu, oznámi, že si praje vašu platbu zúčtovať neskôr, zrealizujeme váš platobný príkaz vtedy, kedy nás o to daná osoba požiada.

Ak u nás nemáte otvorený účet, na odosielané a prijímané platby sa vzťahujú limity. Ak chcete získať ďalšie informácie o posielaní platieb bez toho, aby ste u nás mali otvorený účet, prečítajte si <**podmienky pre platby bez účtu PayPal**>. Ak chcete získať ďalšie informácie o prijímaní platieb od používateľov, ktorí u nás nemajú otvorený účet, v zmluve s používateľom si prečítajte časť [Prijímanie platieb](#).

Otvorenie účtu PayPal

Účet v službe PayPal si môžu otvoriť fyzické osoby a firmy. Ak si chcete otvoriť účet, musíte splňať tieto podmienky:

- musíte byť buď fyzická osoba (vo veku aspoň 18 rokov), alebo firma, ktorá môže uzavrieť právne záväznú zmluvu; a
- musíte dokončiť registračný proces.

V rámci registračného procesu musíte:

- zaregistrovať e-mailovú adresu, ktorá bude zároveň slúžiť ako ID používateľa;
- nastaviť heslo, ktoré budete používať na prihlasovanie (informácie o výbere vhodného hesla nájdete nižšie v časti [Zabezpečenie vášho účtu](#)); a
- vyjadriť súhlas s našim [vyhlásením o ochrane osobných údajov](#) a [zmluvou s používateľom](#) vrátane dokumentov s pravidlami, ktoré sú ich súčasťou.

Počas registračného procesu alebo po ňom môžete v účte PayPal nastaviť aj zdroj financovania, ktorý môže mať podobu bankového účtu, debetnej karty alebo kreditnej karty, z ktorého budeme čerpať finančné prostriedky na pokrytie platieb uskutočňovaných v účte PayPal.

Posielanie prostriedkov na účet

Peniaze na účte PayPal sú z právneho hľadiska označované ako elektronické peniaze, čo je pojem uznávaný v Európskom hospodárskom priestore ako forma peňazí vhodná na online použitie. Zo svojho účtu PayPal môžete platiť len vtedy, ak na ňom máte nejaké prostriedky. Ak však pošlete platbu bez toho, aby ste na účte PayPal mali prostriedky, pokúsime sa ich automaticky získať z vašich zdrojov financovania, aby sa platba mohla zrealizovať.

Účet môžete financovať tak, že:

- od nás získate elektronické peniaze tým, že zaplatíte ekvivalentnú sumu zo svojich zdrojov financovania. Môžete tak urobiť manuálne pomocou funkcie Pridať prostriedky v rozhraní účtu alebo to v prípade potreby urobíme automaticky, aby sme pokryli platby, ktoré nám prikážete poslať; alebo
- prijmete platbu PayPal, ktorú vám pošle iný používateľ služby PayPal.

Zostatok na účte PayPal predstavuje sumu elektronických peňazí, ktorú máte k dispozícii na uskutočňovanie platieb zo svojho účtu. Elektronické peniaze sú ekvivalentom hotovosti, a preto európske zákony zakazujú vyplácať z elektronických peňazí úroky (článok 12 smernice 2009/110/ES).

Posielanie platieb

Ak chcete z účtu PayPal pomocou našej služby poslať platbu tretej strane, môžete na webovej lokalite obchodníka (alebo na inom online predajnom mieste) kliknúť na tlačidlo na zaplatenie obchodníkovi. Ak príjemca platby nemá webovú lokalitu ani tlačidlo na uskutočnenie platby, môžete jednoducho použiť funkciu Poslať peniaze v rozhraní účtu a zadať e-mailovú adresu požadovaného príjemcu. V oboch prípadoch nám spustením procesu posielania peňazí dáte príkaz na prevod elektronických peňazí z vášho účtu PayPal na účet PayPal príjemcu (prečítajte si tiež časť [Ako zistíme, že ste to vy?](#) nižšie). Ak príjemca platbu prijme (čo zvyčajne prebehne automaticky), prevod dokončíme.

V niektorých prípadoch budete môcť autorizovať príjemcu, aby za vás neskôr vyzval spoločnosť PayPal na spracovanie vašej platby určenej jemu (tieto typy platieb sa označujú ako automatické platby, **vopred schválené platby alebo platby podľa zmluvy**

o fakturácii). Spoločnosť PayPal môže sumu platby zadržať vo vašom rezervnom účte ako platbu čakajúcu na spracovanie, až kým ju príjemca neinkasuje.

V niektorých prípadoch môžete povoliť inému licencovanému poskytovateľovi platobných služieb, aby vo vašom mene inicioval platbu inej osobe.

Každý nový účet má na začiatku obmedzené množstvo prostriedkov, ktoré môže používateľ poslať. Ak chce používateľ zvýšiť svoj limit na odoslané platby, musí overiť údaje, ktoré nám v súvislosti s účtom poskytol. Limity sa môžu líšiť podľa nášho uváženia, pričom môžu dosiahnuť maximálnu sumu stanovenú právnymi predpismi o praní špinavých peňazí. Funkciu na zmenu limitu na odoslané platby neposkytujeme. Typ informácií požadovaných v rámci procesu overenia sa líši v závislosti od miesta vášho bydliska, ako aj od typu účtu, ktorý používate (osobný alebo firemný). Vyzveme vás, aby ste overili údaje o svojom účte, a vysvetlíme vám, ako postupovať.

Prijímanie platieb

Po otvorení účtu PayPal môžete prostredníctvom služby prijímať platby od iných používateľov. Tiež vám môžeme umožniť prijímať platby od osôb, ktoré nemajú účet PayPal. Prijatie platby je skoro vždy automatické. Zvyčajne nemusíte robiť nič, aby ste platbu prijali.

Príjemca môže platby vrátiť a v niektorých prípadoch môže pomocou služby odmietnuť platby poslané iným používateľom.

Právne predpisy o predchádzaní praniu špinavých peňazí vyžadujú, aby sme v prípade nových účtov PayPal obmedzili sumu peňazí, ktorú môžete prijať, kým nedokončíte proces overenia účtu. Krátko po otvorení nového účtu vás požiadame o jeho overenie a vysvetlíme vám, ako to urobiť.

Platby, pri ktorých máme podozrenie, že sa s nimi spájajú vážne bezpečnostné problémy alebo že sú podvodné, zablokujeme (prečítajte si našu [zmluvu s používateľom](#)). V niektorých prípadoch platbu namiesto zablokovania odložíme, aby sme ju mohli ďalej preskúmať. Ak podvod odhalíme po tom, ako platbu prijmete, zvyčajne platbu vrátíme podvedenej osobe a vo vašom účte zaznamenáme storno. Niekedy nám právne predpisy neumožňujú vysvetliť, prečo sme platbu zablokovali alebo odložili, ani uviesť podrobnosti o storne, aby sme tým neupozornili osobu, ktorá zrejme pácha podvodnú alebo inú trestnú činnosť. Hoci možno máme obmedzené, ktoré informácie vám môžeme poskytnúť, na zablokované, odložené alebo stornované platby sa môžete opýtať v zabezpečenom centre komunikácie, ktoré je popísané nižšie v časti Komunikácia s vami.

Meny

Platby môžete posielat' a prijímať vo viacerých menách vrátane týchto: britská libra, euro, americký dolár, kanadský dolár, japonský jen, austrálsky dolár, švajčiarsky frank, nórska koruna, švédka koruna, dánska koruna, poľský zlotý, maďarský forint, česká koruna, singapurský dolár, hongkonský dolár, novozélandský dolár, nový izraelský šekel, mexické peso, brazílsky real, filipínske peso, thajský baht a nový taiwanský dolár.

Ak nemáte zostatok v mene, ktorú posielate, alebo ak vyberáte prostriedky v mene, ktorá nezodpovedá krajine bankového účtu, na ktorý prostriedky vyberáte, služba zvyčajne prevedie prostriedky na menu platby, ktorú posielate, alebo bankového účtu, na ktorý peniaze vyberáte, a zaúčtuje si za to poplatok.

Peniaze môžete prijímať vo všetkých menách, ktoré služba podporuje (uvedené vyššie). Ak mena, ktorú prijímate, nezodpovedá krajine vášho účtu PayPal, služba prostriedky v cudzej mene na vašu menu neprevedie, pokiaľ jej na to nedáte pokyn, nevyberiete prostriedky na svoj bankový účet alebo ich nepošlete ako platbu v inej mene.

Služba vás bude pred prevedením meny informovať o výmennom kurze, ktorý sa použije, a o výške poplatku, ktorý sa zaúčtuje. Keď vám služba poskytne dané informácie, samotný prevod vykoná iba vtedy, ak jej na to dáte príkaz. To sa nevzťahuje na odložené platby predajcovi ani na automatické platby, vopred schválené platby alebo platby podľa zmluvy o fakturácii.

Ďalšie informácie o tom, ako môžeme menu previesť, a o možnostiach prepočtu meny nájdete v zmluve s používateľom.

Riziko chargebacku alebo storna platby

Ak sa na príjemcu nevzťahuje ochrana predajcu (pozrite nižšie) a prijme platbu, ktorá sa stane predmetom chargebacku alebo je stornovaná, za chargeback/storno sumy danej platby, ako aj za prípadné poplatky, ako sú napríklad poplatky za spracovanie chargebacku, bude zodpovedný príjemca (vo väčšine prípadov to nie je spoločnosť PayPal).

Chargeback predstavuje spor medzi príjemcom platby zaplatenej kartou, bankou, ktorá kartu vydala, a zákazníkom vydavateľa, odosielateľom platby. Spoločnosť PayPal vo veci chargebacku nerozhoduje a rovnako ako príjemca platby musí v súvislosti so sporom o chargeback prijať rozhodnutie vydávajúcej banky ako konečné a právne záväzné.

Ochrana predajcu

Ak platiteľ poprie, že platbu autorizoval, alebo tvrdí, že nedostal zaplatený tovar, spoločnosť PayPal môže za určitých okolností pokryť stratu spôsobenú chargebackom alebo stornom namiesto príjemcu platby.

Ochrana predajcu je k dispozícii a môžete ju využiť, ak je platba na stránke s podrobnosťami transakcie používateľa uvedená ako „splňajúca podmienky ochrany predajcu“. Možnosť využitia ochrany predajcu závisí od týchto faktorov:

- typ zakúpeného tovaru alebo služieb;
- krajina, v ktorej sídli kupujúci a predajca;
- typ účtu predajcu;
- poštová adresa, na ktorú predajca zasiela tovar;
- dôkaz o použitom spôsobe doručenia;
- doba od prijatia platby, po ktorej bol tovar odoslaný;
- počet účtov, z ktorých bola platba uskutočnená;
- spolupráca predajcu.

Zmluva s používateľom obsahuje ďalšie podrobnosti o podmienkach podľa krajiny bydliska predajcu.

Ochrana kupujúceho

Ochrana kupujúceho umožňuje kupujúcim, ktorí si kúpili tovar alebo služby splňajúce podmienky, získať späť za tieto nákupy celú platbu PayPal alebo jej časť v prípade, že tovar alebo služby neboli dodané alebo sa výrazne odlišujú od popisu predajcu.

Ak chcete získať ochranu kupujúceho, musíte podať sťažnosť, a to v stanovenej časovej lehote. Postup podania sťažnosti nájdete v zmluve s používateľom.

Výber prostriedkov (výber elektronických peňazí)

Ak máte na účte kladný zostatok, môžete nám kedykoľvek zadať príkaz na výber prostriedkov na bankový účet, ktorý je vo vašom účte PayPal zaregistrovaný ako zdroj financovania (vo výnimočných prípadoch aj na kartu uvedenú ako zdroj financovania). Daný príkaz môžete zvyčajne zadať pomocou funkcie výberu v rozhraní účtu. Výber z účtu PayPal na bankový účet predstavuje z právneho hľadiska „zámenu“ elektronických peňazí.

Výber z účtu za normálnych okolností zrealizujeme, len čo nám to dostupné platobné schémy umožnia (môže to byť do 1 pracovného dňa), a to po dokončení všetkých kontrol, ktoré v primeranej miere vyžadujeme v rámci prevencie prania špinavých peňazí a podvodného konania alebo na účely overenia vašej totožnosti a vášho prístupu k bankovému účtu použitému na výber.

Právne predpisy o predchádzaní praniu špinavých peňazí vyžadujú, aby spoločnosť PayPal v prípade nových účtov PayPal obmedzila sumu peňazí, ktorú môžete vybrať. Dané obmedzenie môžete zrušiť tak, že dokončíte proces overenia svojho nového účtu. Spoločnosť PayPal vás krátko po otvorení nového účtu požiada o jeho overenie a vysvetlí vám, ako to urobiť.

Prostriedky si môžete na účte PayPal nechať tak dlho, ako len chcete. Za držanie peňazí na účte PayPal si neúčtujeme žiadne poplatky, no tiež neplatíme žiadne úroky, pretože vyplácanie úrokov z elektronických peňazí je zakázané.

Poplatky

Spoločnosť PayPal si za posielanie peňazí pomocou služby neúčtuje poplatky (pokiaľ platba nevyžaduje prepočet meny, pokiaľ nie je odoslaná pomocou služby MassPay alebo pokiaľ odosielateľ nezaplatí poplatok za odoslanie platby v rámci osobnej (nie komerčnej) transakcie).

Spoločnosť PayPal účtuje poplatky v určitých prípadoch, ako sú napríklad tieto:

- prijímanie komerčných platobných transakcií (sadzby sa líšia napríklad v závislosti od bydliska odosielateľa a príjemcu);
- prepočet mien (prečítajte si časť Meny vyššie);
- spracovanie žiadosti o chargeback odosielateľom platby, ktorú ste prijali;
- vykonanie výberu prostriedkov (v niektorých krajinách);
- využitie niektorých voliteľných služieb, napríklad funkcie hromadnej platby alebo služby PayPal Credit.

Podrobnosti o našich poplatkoch nájdete v zmluve s používateľom a na našich stránkach s poplatkami.

Zrušenie účtu alebo obmedzenie jeho používania

Účet môžeme my alebo majiteľ účtu kedykoľvek zrušiť. V prípade, že sa spoločnosť PayPal rozhodne účet zrušiť, zvyčajne na to majiteľa účtu upozorníme dva mesiace vopred. Vo výnimočných prípadoch však môžeme účet zrušiť kedykoľvek, a to na základe okamžitého upozornenia majiteľa účtu (keď napríklad majiteľ účtu poruší zmluvu, ktorú s nami uzavrel). Ďalšie informácie (vrátane informácií o postupe na zrušenie účtu a následných dôsledkoch) nájdete v zmluve s používateľom v časti Zrušenie účtu.

V určitých prípadoch môžeme vo vašom účte zablokovať odosielanie alebo prijímanie platieb a/alebo uskutočňovanie výberov. Patria sem situácie, keď sa zadané údaje zdajú

byť nepresné, keď nesplníte svoje základné povinnosti alebo keď sa zdá, že máte finančné problémy (prečítajte si tiež časť Zakázané činnosti a zadržania v zmluve s používateľom). Spoločnosť PayPal neposkytuje možnosť, pomocou ktorej by ste mohli obmedziť alebo zakázať používanie svojho účtu inak než jeho zrušením.

Ak obmedzíme používanie vášho účtu (bez jeho úplného zrušenia), zostane vám po prihlásení k dispozícii zabezpečené centrum komunikácie alebo môžete telefonicky kontaktovať oddelenie služieb zákazníkom. Neváhajte sa kedykoľvek informovať o obmedzeniach účtu a my vám vysvetlíme podstatu obmedzenia (v prípade, že je to povolené) a ako toto obmedzenie odstrániť.

Spoločnosť PayPal môže zablokovať aj konkrétnu platbu (bez zrušenia alebo obmedzenia účtu). Ďalšie informácie nájdete v časti [Prijímanie platieb](#) uvedenej vyššie.

Zakázané alebo obmedzené činnosti

Službu nepovoľujeme používať na spracovanie platieb spojených s nezákonnými činnosťami alebo inými činnosťami, ktoré porušujú naše pravidlá používania služby.

Môžeme tiež obmedziť používanie služby PayPal a/alebo odmietnuť zrealizovať váš platobný príkaz, ak by sa to dalo považovať za zakázanú činnosť, ako sa uvádza v našej zmluve s používateľom.

Komunikácia s vami

Spoločnosť PayPal bude s vami komunikovať nasledujúcimi spôsobmi (okrem iných bežných spôsobov, ako je telefonát na oddelenie služieb zákazníkom alebo táto webová lokalita):

- **E-mail:** Používa sa v prípadoch, keď neposkytujeme informácie, ktoré by sa dali z bezpečnostného hľadiska považovať za citlivé. E-mailom vás upozorníme napríklad na odoslané platby alebo na zmeny v nastaveniach účtu. Tieto e-mailové upozornenia zvyčajne predstavujú rutinné potvrdzovanie vykonaných akcií. Ak ste však nevykonali akciu, na ktorú vás upozorníme, musíte okamžite zareagovať, nie však odpovedaním na tento e-mail. Ak máte podozrenie, že niekto neoprávnene použil váš účet, prečítajte si časť [Čo robiť v prípade bezpečnostného problému](#) uvedenú nižšie.

E-maily okrem potvrdzovania vykonaných akcií používame aj na upozorňovanie na udalosti (keď napríklad nejaká platba čaká na vaše prijatie alebo sa blíži koniec platnosti karty uvedenej v účte), ako aj na všeobecné oznámenia pre všetkých používateľov, akými sú napríklad aktualizácie našich online zmlúv. Dôverné informácie v e-mailoch obmedzujeme na minimum, pretože e-mail nepredstavuje

veľmi bezpečný spôsob komunikácie. Na bezpečnú komunikáciu s nami používajte zabezpečené centrum komunikácie.

Odpoveďou na automaticky odoslaný e-mail nezískate od nás takú pozornosť, akú by sme chceli venovať vašej správe. Ak chcete na e-mailové upozornenie reagovať, kontaktujte nás cez zabezpečené centrum komunikácie, kde si tiež môžete overiť pravosť nášho e-mailu.

- **Oznámenia v zariadení:** Používajú sa vtedy, keď nám nastavenia zariadenia (napríklad **smartfónu alebo tabletu**) umožňujú takéto oznámenia posielat'. Tieto oznámenia majú rovnaký účel ako e-mailové upozornenia opísané vyššie a slúžia na odhalenie neoprávneného použitia vášho účtu. Ak máte podozrenie, že niekto neoprávnene použil váš účet, prečítajte si časť [Čo robiť v prípade bezpečnostného problému](#).
- **Zabezpečené centrum komunikácie:** Môžete k nemu získať prístup zo svojho účtu, ale až po prihlásení. Keď sa prihlásite, máme väčšiu istotu, že prostredníctvom zabezpečeného centra komunikácie komunikujeme priamo s vami. Preto tadiaľ môžeme poskytovať informácie o bezpečnosti služby, dôverné informácie a iné informácie, ktorých bezpečnosť je dôležitá. Keďže sa však musíte pred využitím zabezpečeného centra komunikácie prihlásiť, v porovnaní s e-mailom si tento spôsob komunikácie možno menej efektívne získa vašu pozornosť. Preto vám môžeme najskôr poslať e-mail s niekoľkými informáciami a výzvou, aby ste prešli do zabezpečeného centra komunikácie.

Tento zoznam neobsahuje všetky možnosti. Ak napríklad zavoláte nášmu oddeleniu služieb zákazníkom, komunikácia bude, samozrejme, prebiehať telefonicky.

Komunikujeme s vami v jazyku, v ktorom sme s vami komunikovali pri registrácii do služby PayPal. Vo väčšine prípadov pôjde o jazyk vašej krajiny, inak však používame angličtinu. Na krajinu sa vás pýtame počas registrácie do služby.

RIEŠENIE PROBLÉMOV SO SLUŽBOU A SPOROV S INÝMI POUŽÍVATEĽMI

Všetky problémy súvisiace so službou (napríklad problémy s platbou) alebo spormi s inými používateľmi sa pokúsime vyriešiť prostredníctvom nášho centra riešenia problémov, ku ktorému máte prístup po prihlásení do účtu.

V centre riešenia problémov môžete nahlásiť problém, otvoriť spor alebo odpovedať na spor otvorený iným používateľom. Nájdete tu aj rady, ako centrum riešenia problémov používať. Ďalšie informácie o problémoch súvisiacich so službou nájdete v zmluve s používateľom v časti Riešenie problémov. Ďalšie informácie o riešení sporov s ostatnými používateľmi cez PayPal nájdete v častiach o ochrane kupujúceho PayPal a o ochrane predajcu PayPal.

Ak sa problém súvisiaci so službou týka zabezpečenia alebo podvodu (ak máte napríklad podozrenie na neoprávnené použitie), prečítajte si aj časť [Čo robiť v prípade bezpečnostného problému](#) uvedenú nižšie. Ak vás budeme potrebovať upozorniť na problém so zabezpečením alebo podvodom, zvyčajne tak urobíme prostredníctvom zabezpečeného centra komunikácie. Ak sa z vašej strany vyžaduje okamžitá akcia, môžeme vás kontaktovať aj iným spôsobom, napríklad cez e-mail.

Na nahlasovanie problémov a pomoc so službou a spormi s inými používateľmi, ako aj s ich riešením sa vzťahujú určité lehoty, a preto je dôležité, aby ste si všimli, dokedy treba príslušné kroky podniknúť.

SŤAŽNOSTI TÝKAJÚCE SA SLUŽBY

Sťažnosť týkajúcu sa služby môžete kedykoľvek nahlásiť nášmu oddeleniu služieb zákazníkom online alebo telefonicky (podrobnosti nájdete nižšie).

Na nahlasovanie sťažností a pomoc s ich riešením sa vzťahujú určité lehoty, a preto je dôležité, aby ste si všimli informácie o tom, dokedy je potrebné podniknúť ďalšie kroky, ktoré vám počas celého procesu riešenia sťažnosti poskytujeme, aby ste mohli sťažnosť podľa potreby vyriešiť alebo postúpiť ďalej.

Ak nie ste po dokončení procesu postúpenia sťažnosti spokojní s výsledkom riešenia sťažnosti týkajúcej sa služby, môžete podať sťažnosť na Úrade finančného ombudsmana (ak ste obyvateľom Spojeného kráľovstva) alebo v [Európskom spotrebiteľskom centre \(ECC-Net\)](#), prípadne nás môžete žalovať na súdoch v Anglicku a vo Walese (alebo na miestnom súde, ak ste spotrebiteľ s bydliskom v inej krajine). Nevyriešenú sťažnosť môžete tiež písomne nahlásiť nášmu regulačnému úradu CSSF na tejto adrese: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Luxembourg.

Ďalšie informácie nájdete aj v zmluve s používateľom v sekcii venovanej sťažnostiam uvedenej v časti Riešenie problémov.

Ktoré právne predpisy platia

Právny vzťah s vami sa zvyčajne riadi právnymi predpismi Anglicka a Walesu, odporúčame vám však prečítať si v zmluve s používateľom aj časť venovanú rozhodnému právu, ktorá platí pre krajinu vášho bydliska/sídla, aby ste zistili, či za určitých okolností platia aj právne predpisy iných krajín.

Bezpečné používanie našej služby

Z hľadiska spotrebiteľa je základným produktom spoločnosti PayPal služba, ktorá sa často prirovnáva k peňaženke – bezpečnému miestu na úschovu hotovosti, kariet a iných platobných prostriedkov. Hlavným dôvodom na vlastníctvo peňaženky je bezpečnosť: Služba PayPal vás chráni pred tým, aby ste nemuseli prezradiť údaje na prístup k hotovosti online predajcom. Osoby, ktorým platíte, tak nezískajú prístup k vašim platobným prostriedkom (údajom o karte či bankovom účte).

Zabezpečte svoj účet PayPal a používanie služby prijatím nasledujúcich opatrení:

- a. Uchovávajte podrobnosti o svojich prihlasovacích údajoch (napríklad heslo alebo PIN kód) a o zdrojoch financovania na bezpečnom mieste.
- b. Nedovoľte inej osobe, aby získala alebo používala vaše prihlasovacie údaje a zdroje financovania.
- c. Nezverejňujte podrobnosti o svojich prihlasovacích údajoch a zdrojoch financovania s výnimkou prípadov, keď používate službu.
- d. Nikdy si heslo alebo PIN kód (či iné prihlasovacie údaje) nezapíšete ani nezaznamenávajte spôsobom, ktorému môže rozumieť niekto iný.
- e. Nevyberajte si heslo alebo PIN kód (či iné prihlasovacie údaje), ktoré sa dá ľahko uhádnuť (napríklad postupnosť písmen alebo číslíc).
- f. Dajte si pozor na to, aby nikto nevidel vaše heslo ani PIN kód (či iné prihlasovacie údaje), keď ich zadávate.
- g. Odhláste sa v zariadení zo všetkých aplikácií súvisiacich s platbami, keď dané zariadenie práve nepoužívate na prístup k službe a/alebo keď k nemu majú prístup iní používatelia (napríklad vtedy, ak svoje zariadenie zdieľate s inými osobami alebo ak sa pripájate na internet prostredníctvom nezabezpečeného verejného pripojenia, napríklad v typických verejných oblastiach s bezplatnou sieťou Wi-Fi).
- h. Nepoužívajte žiadnu funkciu, ktorá v zariadení používanom na prístup ukladá alebo uchováva vaše heslo alebo PIN kód (či iné prihlasovacie údaje).
- i. Dodržiavajte všetky primerané pokyny, ktoré môžeme vydať v súvislosti so zabezpečením účtu PayPal a bezpečným používaním služby.
- j. Pravidelne aktualizujte svoje osobné údaje v účte PayPal. Ak nás v súvislosti so svojím účtom PayPal kontaktujete z adresy, telefónneho čísla alebo e-mailového účtu, ktoré nemáme zaevidované, môže sa stať, že vám nebudeme môcť odpovedať.
- k. Podniknite všetky primerané kroky na ochranu zabezpečenia osobného elektronického zariadenia, ktorým prístupujete k službe. Na prístup k službe teda použite osobne nakonfigurované funkcie zariadenia chránené PIN kódom a/alebo heslom. Ak svoje zariadenie stratíte, okamžite nás o tom informujte a odstráňte ho z nastavení svojho účtu PayPal.

Ďalšou výhodou peňaženky je okrem bezpečnosti aj skutočnosť, že je pohodlná a vždy pripravená na používanie. Peňaženka nie je trezor, ale skôr niečo, čo máte stále poruke a čo môžete jednoducho otvoriť, keď potrebujete hotovosť. Rovnováha medzi bezpečnosťou a praktickosťou sa udržiava ťažko. Snažíme sa vyhýbať nepohodlným bezpečnostným kontrolám s nízkou pridanou hodnotou. Ak je však riziko vyššie (vysoká

suma, pravdepodobnosť straty), musíme vás požiadať, aby ste nám pomohli a chránili sa, kým sa uistíme, že komunikujeme s vami a nie s podvodníkom. Tiež musíme dodržiavať bezpečnostné nariadenia. Na vašu identifikáciu používame čo najmenej rušivé prostriedky, občas vás však musíme požiadať, aby ste dokázali, že osoba používajúca váš účet ste naozaj vy.

Ako zistíme, že ste to vy?

Keď posielate platbu, potrebujeme si overiť, že príkaz na realizáciu platby naozaj zadávate vy – majiteľ účtu. Možno ste si už všimli, že v platobnom sektore sa tento proces nazýva overovanie. Platbu stiahneme z vášho účtu. Preto potvrdenie, že ste to naozaj vy, kto s platbou súhlasí, zabezpečí, že z vášho účtu stiahneme iba tie platby, ktoré ste nám skutočne prikázali uskutočniť. Vašu totožnosť potrebujeme okrem platobných príkazov overiť aj pri vykonávaní ďalších operácií zahŕňajúcich vaše peniaze alebo nastavenia účtu PayPal.

Základné overenie, že sa prihlasujete vy, nám poskytnete prihlásením sa pomocou vašich prihlasovacích údajov (vrátane hesla alebo PIN kódu). Bezpečnostný prínos tejto základnej metódy závisí od toho, či svoje prihlasovacie údaje, najmä heslo a PIN kód, uchováte v tajnosti. Ak svoje prihlasovacie údaje niekomu prezradíte, vzdáte sa tým kontroly nad svojím účtom PayPal. Ak chcete niekomu inému poskytnúť prístup k svojmu účtu, neprehrádzajte mu svoje prihlasovacie údaje, ale radšej pre danú osobu vytvorte samostatného používateľa s možnosťou prihlásenia (prihláste sa a v časti Profil a nastavenia vyberte možnosť Správa používateľov). Nikdy nikomu neprehrádzajte svoje prihlasovacie údaje, aby ste vždy mali kontrolu nad svojím účtom. Ak sa domnievate, že vaše prihlasovacie údaje môže poznať aj niekto iný, prečítajte si časť [Čo robiť](#) uvedenú nižšie.

Zástupca spoločnosti PayPal od vás nikdy nebude zisťovať heslo ani PIN kód. Tieto údaje sú uložené v našom systéme v zašifrovanej podobe a zamestnanci spoločnosti PayPal k nim nemajú prístup. Nikdy neposkytujte svoje heslo ani PIN kód zamestnancovi spoločnosti PayPal ani nikomu inému. Ak svoje heslo zabudnete, zmeníme ho na dočasné heslo, ktoré budeme poznať iba my a vy. Pri prvom použití dočasného hesla vás požiadame, aby ste ho zmenili. PIN kód si môžete po prihlásení zmeniť sami v profile účtu.

Okrem prihlásenia menom používateľa a heslom alebo PIN kódom vás môžeme identifikovať aj iným spôsobom. Môžeme vás spoznať napríklad podľa mobilného zariadenia, najmä ak v ňom máte nainštalovanú aplikáciu PayPal. Ak má vaše zariadenie senzor odtlačkov prstov, môžeme vás identifikovať aj podľa odtlačku prsta. Môžeme vás tiež požiadať o zadanie kódu, ktorý vám pošleme na vaše telefónne číslo. To nám umožní identifikovať vás pomocou telefonickej linky. Overiť vašu totožnosť vieme aj pomocou vašich odpovedí na bezpečnostné otázky.

Európske právne predpisy o bezpečnosti platieb od nás vyžadujú, aby sme vás pri určitých činnostiach, napríklad pri posielaní peňazí alebo zmene nastavení účtu, identifikovali dvoma rôznymi spôsobmi. Ak ste sa napríklad pôvodne prihlásili pomocou hesla, môžeme skontrolovať aj vaše zariadenie. Zvyčajne to robíme na pozadí bez toho, aby ste museli niečo robiť. Ak chcete zrušiť svoje prepojenie so zariadením, ktoré už nemáte, môžete to urobiť prihlásením sa a výberom položky Telefón v časti Profil a nastavenia.

Niekedy vám môžeme povoliť identifikovanie (ak je to možné) bez zadania hesla alebo PIN kódu, napríklad pomocou vášho mobilného zariadenia. Proces vašej identifikácie nevynechávame. Len ho vykonáme tak, aby ste nemuseli zadávať žiadne údaje. Namiesto hesla vás rozpoznáme podľa vášho zariadenia a správania alebo iného identifikačného faktora.

Ak platbu uskutočňujete kartou, musí vás identifikovať aj banka, ktorá danú kartu vydala. Môže tak urobiť pomocou technológie 3D Secure, ktorá vás vyzve, aby ste preukázali svoju totožnosť banke, ktorá vydala vašu kartu. Spoločnosť PayPal spolupracuje so združeniami a vydavateľmi kariet na tom, aby túto dodatočnú bezpečnostnú kontrolu zmiernila vždy, keď to bude možné.

Keď pri posielaní platby overíte svoju totožnosť, pomôžete nám tým uistiť sa, že platbu autorizujete naozaj vy. Vašu totožnosť potvrdzujeme aj vtedy, keď si nastavíte predbežné schválenie budúcich platieb. To vám umožňuje poselať platby rovnakým príjemcom (zvyčajne obchodníkom) automaticky (a v niektorých prípadoch aj dlhodobo). Obchodník môže následne predbežné schválenie použiť ako povolenie, ktoré mu umožňuje vybrať od vás platbu cez PayPal na základe dohody medzi vami a obchodníkom. Predbežné schválenie môžeme použiť ako váš príkaz, aby sme prijali požiadavku obchodníka na inkasovanie platby. Keď obchodník inkasuje platbu, ktorú ste predbežne schválili, vašu totožnosť nekontrolujeme a do procesu vás nezapájame, pretože ste sa za určitých dohodnutých podmienok rozhodli tomuto obchodníkovi pri inkasovaní platby dôverovať (keď napríklad používate službu poskytovanú obchodníkom alebo keď uplynie istý čas a ďalšia platba sa stane splatnou). Predbežné schválenie môžete zrušiť v profile svojho účtu. Ďalšie informácie nájdete v časti zmluvy s používateľom o nastavení automatických poplatkov z vášho účtu.

Ako zistíte, že sme to my?

Spoločnosť PayPal usilovne pracuje na tom, aby zabránila druhým osobám vo falšovaní jej webovej lokality, mobilných aplikácií a iných foriem prístupu k našej službe. Napriek tomu naša snaha eliminovať napodobeniny nie je vždy stopercentná. Niektorí môžu službu PayPal napodobňovať skôr, než na to prídeme. Ak svoje prihlasovacie údaje zadáte na falošnej webovej lokalite PayPal v domnienke, že ide o pravú stránku, svoje prihlasovacie údaje tak prezradíte podvodníkovi napodobňujúcemu službu PayPal. Ak sa

vám to stalo, prečítajte si časť [Čo robiť v prípade bezpečnostného problému](#) uvedenú nižšie.

Ako sa uistiť, že sa prihlasujete na pravú webovú lokalitu PayPal:

- **Neprechádzajte na webovú lokalitu PayPal cez odkaz.** Kód odkazu, ktorý vás z odkazu presmeruje na odkazovanú webovú lokalitu, nevidíte, takže vlastne presne neviete, kam vás odkaz presmeruje. Odkaz môžete použiť len vtedy, ak dôverujete jeho zdroju. Nie vždy však viete, o koho ide. E-maily je možné upraviť tak, že vyzerajú ako od spoločnosti PayPal, aj keď tomu tak v skutočnosti nie je. Preto na prístup k službe PayPal nepoužívajte odkazy, ktoré sa nachádzajú v e-mailoch. Na stránky napodobňujúce naše stránky vás môžu presmerovať aj odkazy na webových lokalitách, ktorých autorov nepoznáte a ktorým nemôžete dôverovať. Najjednoduchšie a najspôľahlivejšie sa na pravú webovú lokalitu PayPal dostanete tak, že do panela s adresou napíšete paypal.com a stlačíte kláves Enter.
- **Skontrolujte panel s adresou.** Keď prejdete na webovú lokalitu, ktorá vyzerá ako webová lokalita spoločnosti PayPal, skontrolujte panel s adresou v hornej časti okna prehliadača. Mal by vyzeráť asi takto (v jednotlivých prehliadačoch sa môže vzhľad trochu líšiť):



V tomto príklade text „https“ a zatvorený visací zámok potvrdzujú, že spojenie medzi vaším prehliadačom a serverom služby PayPal je šifrované, takže doň nikto nemôže nahliadať. Výrazy „paypal.com“ a „PayPal, Inc.“ potvrdzujú, že je váš prehliadač pripojený k nášmu serveru, a zelené podfarbenie dokazuje, že prehliadač „vie“, že ide o nás, pretože to potvrdil certifikát vydaný dôveryhodnou treťou stranou, ktorá nás identifikovala. Ak je panel s adresou podfarbený na žlté alebo načerveno, ak spojenie nie je zabezpečené (visací zámok je otvorený alebo chýba text „https“), prípadne ak nie ste pripojení na náš server (iná adresa než paypal.com), neprihlasujte sa. Podvodníci síce môžu zneužiť naše meno, no zneužiť názov našej internetovej domény, paypal.com, je pre nich oveľa náročnejšie, a preto v adrese vždy skontrolujte našu doménu (tzn. výraz „paypal.com“ pred prvou jednoduchou lomkou).

Keď nám zadáte príkaz na platbu, zvyčajne sa nachádzate na webovej lokalite obchodníka, ktorému chcete zaplatiť. Ak nám dávate príkaz na platbu, zvyčajne vás požiadame, aby ste sa prihlásili (aby sme vedeli, že príkaz zadávate naozaj vy), a preto vás webová lokalita obchodníka presmeruje na prihlasovacie okno služby PayPal, pokiaľ ste si nenastavili prihlasovanie bez hesla, ktoré sme opísali v časti Ako zistíme, že ste to vy? vyššie. Ak sa chcete uistiť, že vás webová lokalita obchodníka presmerovala k nám, skontrolujte adresu daného prihlasovacieho okna. Upozorňujeme, že keď vás k nám takto presmeruje obchodník, zobrazí sa aj názov obchodníka. Nie je to však preto, že by ste sa stále nachádzali na jeho webovej lokalite, ale aby ste stále mali k dispozícii kontext: kupujete si niečo od obchodníka a platba je jeden z krokov celého procesu, ktorý vás na chvíľu presmeruje k nám, ale po zaplatení sa vrátite na webovú lokalitu

obchodníka.

Ak sa chcete uistiť, že v mobilnom telefóne budete používať pravú aplikáciu PayPal, ktorá pochádza od nás, získajte ju z dôveryhodného zdroja, napríklad z obchodu Apple App Store alebo Google Play.

Niektorí zákazníci spoločnosti PayPal vám umožnia prihlásiť sa na ich webové lokality pomocou prihlasovacích údajov k službe PayPal. Vďaka tomu môžete danú webovú lokalitu používať bez toho, aby ste si museli vytvárať účet. Hoci používate svoje prihlasovacie údaje k službe PayPal a o proces prihlásenia sa stará spoločnosť PayPal, neprihlasujete sa k službe PayPal, ale na webovú lokalitu tretej strany. Ak sa pomocou prihlasovacích údajov k službe PayPal prihlásite (alebo sa pokúsíte prihlásiť) na webovú lokalitu tretej strany, spoločnosť PayPal informuje tretiu stranu o úspešnom alebo neúspešnom pokuse o prihlásenie. Spoločnosť PayPal však s touto treťou stranou bez vášho súhlasu nezdieľa žiadne ďalšie informácie.

Čo robiť v prípade bezpečnostného problému

Ak máte podozrenie na bezpečnostný problém, konajte okamžite, ale nepodliehajte panike. V opačnom prípade sa môžu následky zhoršiť. Volanie na oddelenie služieb zákazníkom *nie je* prvým krokom, ktorý by ste mali podniknúť.

Najprv sa zamyslite, ktorá z nasledujúcich možností najlepšie popisuje váš problém:

- a. Môžem sa prihlásiť. Môj účet používa alebo by mohol používať niekto iný alebo moje prihlasovacie údaje už nie sú tajné.
- b. Môžem sa prihlásiť a myslím, že sú moje prihlasovacie údaje v bezpečí, ale zdá sa, že na mojom účte došlo k neoprávnenej aktivite.
- c. Nemôžem sa prihlásiť. Môj účet používa alebo by mohol používať niekto iný alebo som jednoducho zabudol/-la heslo.

Jednotlivým situáciám sa venujú odseky nižšie.

„Môžem sa prihlásiť, ale...“

Ak sa môžete do svojho účtu PayPal prihlásiť aj naďalej, no máte podozrenie, že váš účet možno používa niekto iný alebo že na ňom dochádza k neoprávnenej aktivite, v prvom rade sa prihláste a zmeňte heslo, a to aj vtedy, ak si nemyslíte, že niekto vaše heslo odhalil. Podvodníci často používajú programy na hádanie hesiel, a preto je zmena hesla tým najlepším spôsobom ako zabezpečiť, aby ho nikto neodhalil. Ak sa aj naďalej môžete prihlásiť, môžete si heslo zmeniť oveľa rýchlejšie, než keby sme to robili my.

Ak si chcete zmeniť heslo, musíte sa najskôr prihlásiť. Potom kliknite na položku Profil a nastavenia a v časti Heslo kliknite na možnosť Zmeniť. Pri zmene hesla zabezpečujeme komunikačný kanál medzi vami a našimi servermi, takže zmena hesla obyčajne predstavuje bezpečný proces a vy sa tak nemusíte báť, že by doň niekto nahliadol. Nové heslo vyberte starostlivo tak, aby sa nijak nepodobalo na staré heslo.

Ak ste sa rozhodli heslo nepoužívať (v prípade, že sme vám to povolili), zvážte, či ho nechcete opäť požadovať, aby potenciálny podvodník musel prekonať viac prekážok. Pomôcť by mohlo aj zváženie ďalších spôsobov, ktorými by sme vás mohli identifikovať: napríklad vlastníte stále mobilný telefón, ktorý je v profile účtu uvedený ako váš? Nový mobilný telefón s rovnakým telefónnym číslom budeme považovať za nový mobilný telefón, pretože identifikujeme samotné zariadenie. Mobilné zariadenie môžete aktualizovať tak, že zrušíte prepojenie s pôvodným zariadením a nainštalujete aplikáciu PayPal do nového zariadenia, kde ho aj začnete používať.

Po zmene hesla a novom prihlásení uveďte, ktoré aktivity sa vám zdajú neoprávnené. Rozdiel medzi „Nepamätám si, že by som toto kupoval/-a“ a „Viem, že som danú platbu nevykonal, lebo spoločnosť Millie's Handbags nepoznám, som muž a kabelky nenosím“ je dosť podstatný. Pokiaľ nemáte istotu, že ste platbu naozaj neautorizovali, nenahlasujte ju ako neautorizovanú. Úmyselné a falošné nahlásenie neautorizovanej platby sa môže rovnať podvodu.

Ak ste si istí, že na vašom účte došlo k neoprávnenej aktivite, kontaktujte oddelenie služieb zákazníkom a nahláste to spoločnosti PayPal (podrobnosti nájdete nižšie). Neoprávnenú aktivitu však nahláste až po zmene hesla a úprave ďalších prípadných identifikátorov v profile účtu: Zmenou hesla a aktualizáciou informácií o svojom mobilnom zariadení opäť získate kontrolu nad svojím účtom, a to je podstatný prvý krok, ktorý musíte vykonať ešte predtým, ako začnete riešiť následky straty kontroly.

„Nemôžem sa prihlásiť“

Ak sa už nemôžete do účtu PayPal prihlásiť, zavolajte na oddelenie služieb zákazníkom a požiadajte o obnovenie hesla (heslo sa nedá obnoviť cez e-mail, pretože tento spôsob nie je dostatočne bezpečný). Ak máte podozrenie, že váš účet používa neoprávnená osoba, o obnovenie hesla požiadajte urýchlene. Ak je nepravdepodobné, že by mal k vášmu účtu prístup niekto iný, táto požiadavka je menej naliehavá.

Kontaktovanie oddelenia služieb zákazníkom na účely obnovenia hesla

Ak sa aj naďalej môžete prihlásiť, najnaliehavejší problém môžete vyriešiť rýchlejšie než my. Prečítajte si časť **Môžem sa prihlásiť, ale...** uvedenú vyššie. Ak sa nemôžete prihlásiť alebo ste už urobili všetko, čo bolo vo vašich silách, zavolajte na oddelenie služieb zákazníkom (podrobnosti nájdete v dolnej časti tejto stránky).

Ak sa vám ešte stále dá prihlásiť, prihláste sa, kliknite na položku Potrebujete pomoc? v dolnej časti webovej stránky a zapíšete si jednorazový prístupový kód, ktorý vám bude

poskytnutý. Ak sa vám prihlásiť nedá, vysvetlite pracovníkovi oddelenia služieb zákazníkom prečo, keď vás požiada o jednorazový prístupový kód.

Ak sa ešte stále môžete prihlásiť, môžete nás namiesto telefonovania kontaktovať prostredníctvom zabezpečeného centra komunikácie. Pokiaľ však naliehavo potrebujete obnoviť heslo a nemôžete to urobiť sami, čo najskôr nám zavolajte, aby sme vám mohli okamžite pomôcť. V zabezpečenom centre komunikácie môžete tiež riešiť následky napadnutia účtu, ako napríklad platby, ktoré ste neautorizovali, alebo požiadať oddelenie služieb zákazníkom o pomoc s inými problémami.

Ak vás budeme potrebovať upozorniť na problém so zabezpečením alebo podvodom, zvyčajne tak urobíme prostredníctvom zabezpečeného centra komunikácie. Ak sa z vašej strany vyžaduje okamžitá akcia, môžeme vás kontaktovať aj iným spôsobom, napríklad cez e-mail.

Keď požiadate o obnovenie hesla, musíme sa uistiť, že o zmenu hesla do účtu žiadate naozaj vy. Urobíme to tak, že vám položíme niekoľko otázok, na ktoré poznáte odpoveď zrejme iba vy. Ak si heslo meníte online na našich stránkach Pomoc, dostanete tie otázky, ktoré ste si vybrali a na ktoré ste odpovedali pri nastavovaní účtu. Tieto otázky si môžete zobrazit' v profile účtu a keď budete chcieť, môžete si vybrať iné. Nezabudnite, že podvodník, ktorý by neoprávnené získal prístup k vášmu účtu, môže tiež zmeniť otázky a odpovede určené na vašu identifikáciu. Ak by sa tak stalo, opätovné získanie kontroly nad účtom nemusí byť jednoduché.

Ďalšie informácie o zabezpečení

Ďalšie informácie o zabezpečení a príslušných pravidlách nájdete v [centre zabezpečenia PayPal](#).

Slovník pojmov

3D Secure: Proces vyžadovaný združeniami vydavateľov kariet (napríklad Visa alebo Mastercard), ktorý umožňuje vydavateľovi karty skontrolovať totožnosť osoby, ktorá používa kartu vydanú týmto vydavateľom. Technológia 3D Secure používa na potvrdenie skutočnosti, že osoba zadávajúca heslo je naozaj majiteľom karty, ktorého vydavateľ pozná, heslo rozpoznané vydavateľom (nie spoločnosťou PayPal). 3D Secure je všeobecný názov. Obchodné názvy technológie 3D Secure sú Verified by Visa a Mastercard SecureCode.

Prihlasovacie údaje: Údaje, ktoré používate na prihlasovanie, ako napríklad e-mailová adresa a heslo alebo telefónne číslo a PIN kód (v prípade mobilného telefónu). Vaša e-mailová adresa a telefónne číslo môžu byť známe aj v inom kontexte ako prihlasovanie. Heslo a PIN kód však musia byť tajné, aby váš účet ochránili pred neoprávneným prístupom.

Zabezpečené centrum komunikácie: Platforma umožňujúca komunikáciu medzi vami a spoločnosťou PayPal podobným spôsobom ako pri e-mailovej komunikácii, ale s vyššou dôvernosťou a zabezpečením. Ak chcete používať zabezpečené centrum komunikácie, musíte sa prihlásiť do služby PayPal.

My: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., poskytovateľ služby, ako je vysvetlené v časti [Kto službu poskytuje?](#) uvedenej vyššie.

Vy: Oprávnený majiteľ účtu PayPal otvoreného na vaše skutočné meno.

Ak chcete získať ďalšie informácie, môžete:

- prejsť do našej [služby pomoci](#),
- zavolať na [oddelenie služieb zákazníkom](#).

Niekoľko informácií na záver:

- **Naše pokyny týkajúce sa bezpečného používania našej služby predstavujú také pokyny, ktoré v rozumnej miere považujeme za osvedčené. Nie sú však úplné a neposkytujú ani rady žiadneho druhu. Prevládajúce technológie, súvisiace riziká a konkrétne okolnosti sa neustále menia, a preto tieto pokyny poskytujeme bez akýchkoľvek záruk, vyhlásení a garancií (v rozsahu povolenom platnými právnymi predpismi a podľa zmluvy s používateľom služby PayPal). Vždy navyše vykonajte vlastný prieskum a požiadajte o individuálne odborné poradenstvo, ak sa chcete uistiť, že je váš postup v rámci konkrétnych okolností správny.**
- **Vyššie uvedené informácie nepredstavujú schvaľovanie ani odporúčanie produktov ani služieb tretích strán akéhokoľvek druhu.**
- **V prípade odkazovania na iné webové lokality nenesieme zodpovednosť za ich obsah.**