

Informations essentielles sur les paiements et le Service

Dernière mise à jour : 9 janvier 2018



[Imprimer](#)



[Télécharger le PDF](#)

SOMMAIRE

[Le Service PayPal](#)

[Qu'est-ce que le Service PayPal ?](#)

[Qui propose le Service ?](#)

[De quoi avez-vous besoin pour utiliser le Service ?](#)

[Paiements uniques](#)

[Ouverture d'un compte PayPal](#)

[Approvisionnement d'un compte](#)

[Envoi de paiements](#)

[Réception de paiements](#)

[Devises](#)

[Risque d'opposition ou d'annulation d'un paiement](#)

[Protection des Marchands PayPal](#)

[Protection des Achats](#)

[Virement de fonds \(rachat de Monnaie électronique\)](#)

[Tarifs](#)

[Fermeture ou restriction d'utilisation d'un compte](#)

[Activités interdites ou restreintes](#)

[Communication avec vous](#)

[Résolution de problèmes avec le Service et de litiges avec d'autres utilisateurs](#)

[Réclamations à propos du Service](#)

[Loi applicable](#)

[Utilisation sécurisée de notre Service](#)

[Comment savons-nous qu'il s'agit bien de vous ?](#)

[Comment savez-vous qu'il s'agit bien de nous ?](#)

[Préserver la sécurité de votre compte et de votre argent](#)

[Que faire en cas de problème de sécurité ?](#)

[Pertes dues à un usage non autorisé](#)

[Plus d'informations sur la sécurité](#)

[Glossaire](#)

La présente description du Service ne constitue qu'un résumé. Elle n'inclut pas toutes les définitions, les exclusions, ni tous les termes et toutes les conditions liés au Service. L'intégralité des conditions figure dans les Conditions d'utilisation, accessibles en cliquant sur le lien correspondant au bas de la plupart des pages du site PayPal. Le présent résumé ne fait pas partie des Conditions d'utilisation. Le présent document est susceptible d'être modifié.

Le présent document et les Conditions d'utilisation expliquent les informations que nous devons vous communiquer de par la loi. Nous le mettons à jour lorsque le Service (tel que défini ci-après) change.

Un glossaire est disponible à la fin du présent document.

Le Service PayPal

Qu'est-ce que le Service PayPal ?

PayPal permet à des particuliers et des entreprises d'envoyer et de recevoir de la monnaie électronique en ligne. PayPal fournit également d'autres services financiers et associés. Ces services sont ci-après collectivement désignés sous le terme "Service".

Vous pouvez utiliser le Service pour effectuer des paiements uniques ou ponctuels, ou vous pouvez ouvrir un compte PayPal, ce qui simplifiera les paiements, vous permettra d'en envoyer aussi bien que d'en recevoir et vous offrira plus de fonctionnalités et un meilleur suivi des paiements.

Qui propose le Service ?

Le Service est fourni par PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) ("**PayPal**") aux utilisateurs inscrits dans l'Espace économique européen. Pour savoir comment contacter

PayPal, consultez [cette](#) page du Service clientèle ou, en cas d'urgence, consultez la rubrique "[Que faire](#)" ci-après.

PayPal est dûment agréée au Luxembourg en tant que banque (ou "établissement de crédit" en langage juridique). PayPal est soumise à la surveillance prudentielle de l'autorité de réglementation financière du Luxembourg, de la Commission de Surveillance du Secteur Financier ou de la CSSF. La CSSF tient à jour un registre des organisations qu'elle supervise à l'adresse <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. PayPal porte le numéro B00000351 sur le registre, mais une recherche par nom permet également de nous trouver.

De quoi avez-vous besoin pour utiliser le Service ?

Pour utiliser le Service, vous avez seulement besoin :

- D'un ordinateur, d'un smartphone (un iPhone Apple, un mobile Android ou Windows par exemple) ou d'une tablette tactile (un iPad Apple, une tablette Android ou Windows par exemple)
- D'une connexion à Internet. Le Service PayPal ne fonctionnera pas si votre ordinateur est hors ligne.

Les éléments susmentionnés constituent les exigences technologiques. Bien entendu, le Service sera optimisé si vous disposez d'un ordinateur et d'une connexion à Internet qui fonctionnent bien. Si votre ordinateur est infecté par un virus ou s'il rencontre un problème de sécurité, le Service ainsi que les autres activités de votre ordinateur pourraient en être affectés. Nous vous encourageons vivement à respecter l'ensemble des consignes de sécurité fournies par le constructeur de votre ordinateur et de son système d'exploitation, et d'utiliser une protection antivirus si votre système d'exploitation vous le recommande. Maintenez votre système à jour, notamment votre système d'exploitation, votre navigateur et votre logiciel antivirus. Soyez vigilant lorsque vous effectuez des téléchargements sur Internet : si vous ne connaissez pas la source de votre téléchargement et si elle ne vous semble pas fiable, vous courez le risque de télécharger des données potentiellement nuisibles.

Le Service vise à utiliser de l'argent. Vous aurez donc besoin d'argent à envoyer et à recevoir. Le Service vous sera d'autant plus utile si vous disposez d'un compte bancaire et/ou d'une carte bancaire. Le Service est un moyen qui vous permet d'utiliser des sources d'approvisionnement (compte bancaire et/ou carte) en ligne sans être tenu de divulguer les informations s'y rapportant, sauf à PayPal et aux autres tiers soigneusement sélectionnés et mentionnés dans notre Règlement sur le respect de la vie privée. Le Service est conçu pour fonctionner avec vos autres comptes bancaires, ainsi qu'avec vos cartes, afin de simplifier leur utilisation et de renforcer leur sécurité en ligne.

Dans certains cas, vous pouvez utiliser le Service par l'intermédiaire de certains prestataires de services tiers que vous autorisez à agir pour votre compte (par exemple, pour effectuer certains paiements ou accéder à des informations relatives à votre compte PayPal).

Paiements uniques ou ponctuels

Si vous utilisez le Service pour effectuer un paiement unique (sans avoir ouvert de compte PayPal), nous vous fournirons des informations relatives audit paiement à la fois avant et après que vous nous ayez donné pour instruction de procéder au paiement.

Cette information sera mise à votre disposition :

- Sur les pages web que nous vous présentons avant l'exécution de votre paiement ;
- Dans tout email que nous pouvons vous envoyer ; et
- Dans la présente notice "Informations essentielles sur les paiements et le Service".

Lorsque vous utilisez le produit "Paiement sur facture" (si disponible), le marchand à qui vous versez le paiement peut vous communiquer certaines informations.

Nous ne vous facturons pas l'envoi d'un paiement unique via le Service (bien que nous puissions facturer un autre service tel que la conversion de devise).

Les informations que vous devez nous fournir pour effectuer un paiement unique incluent les détails de votre carte bancaire et d'autres informations qui vous seront demandées au travers des pages sur lesquelles nous recueillons votre instruction de paiement.

Le paiement sera exécuté dès que les systèmes de paiements disponibles pour PayPal le permettront après votre instruction de paiement (éventuellement le jour ouvré suivant). Si la personne à laquelle vous envoyez votre paiement nous indique qu'elle souhaite percevoir votre paiement plus tard, nous exécuterons votre ordre de paiement lorsqu'elle nous en informera.

Des limites s'appliquent aux paiements que vous envoyez ou recevez si vous n'avez pas ouvert de compte PayPal. Pour plus d'informations, consultez les rubriques "[Envoi de paiements](#)", "[Réception de paiements](#)" et "[Virement de fonds](#)" ci-après.

Ouverture d'un compte PayPal

Les particuliers et les professionnels peuvent ouvrir un compte auprès de PayPal. Pour ouvrir un compte PayPal, vous devez :

- être un particulier (âgé de 18 ans minimum) ou une entreprise juridiquement capable de souscrire un contrat ; et
- suivre notre procédure d'inscription.

Dans le cadre de notre procédure d'inscription, vous devez :

- fournir une adresse email, qui servira également "d'identifiant utilisateur" ;
- définir un mot de passe, que nous utiliserons pour que vous puissiez vous connecter (voir la rubrique "[Préserver la sécurité de votre compte](#)" ci-après, pour obtenir des informations sur comment choisir un mot de passe fiable) ; et
- accepter notre [Règlement sur le respect de la vie privée](#) et nos [Conditions d'utilisation](#), notamment les règlements qui y sont incorporés par référence.

Au cours de la procédure d'inscription ou à l'issue de celle-ci, vous pouvez également définir une source d'approvisionnement sur votre compte PayPal (un compte ou une carte bancaire), sur laquelle nous préleverons des fonds pour couvrir les paiements effectués depuis votre compte PayPal.

Approvisionnement d'un compte

L'argent dont vous disposez sur votre compte PayPal est d'un point de vue juridique désigné par le terme "monnaie électronique", qui est reconnu dans l'Espace économique européen en tant que forme d'argent adaptée à une utilisation en ligne. Vous ne pouvez effectuer un paiement depuis votre compte PayPal que si vous disposez de fonds sur votre compte, bien que, si vous envoyez un paiement sans fonds sur votre compte PayPal pour le couvrir, nous nous efforcerons d'obtenir des fonds automatiquement depuis vos sources d'approvisionnement afin que le paiement puisse être effectué.

Pour approvisionner un compte, vous avez deux possibilités :

- Obtenir de notre part de la monnaie électronique en nous versant un montant équivalent depuis votre ou vos source(s) d'approvisionnement. Vous pouvez effectuer cela manuellement en utilisant la fonction "Ajouter des fonds" (accessible depuis l'interface de votre compte) ou, au besoin, nous effectuons automatiquement ladite opération pour couvrir les paiements que vous nous donnez pour instruction d'envoyer ; ou
- Accepter un paiement PayPal qui vous est envoyé par un autre Utilisateur PayPal.

Le solde présent sur votre compte PayPal représente le montant de monnaie électronique disponible pour effectuer des paiements depuis votre compte. La monnaie électronique équivalant à des espèces, le

droit européen interdit le versement d'intérêts sur la monnaie électronique (article 12 de la Directive 2009/110/CE).

Envoi de paiements

Pour envoyer un paiement à un tiers via le Service, vous pouvez cliquer sur un bouton sur le site d'un marchand (ou d'un autre point de vente) pour payer ledit marchand ou, si le bénéficiaire ne dispose pas de site ou de bouton pour faciliter le paiement, vous pouvez simplement utiliser la fonction "Envoyer de l'argent" dans l'interface du compte et fournir l'adresse email du destinataire. Dans tous les cas, lorsque vous initiez l'envoi d'argent, vous nous donnez pour instruction de transférer la monnaie électronique depuis votre compte PayPal vers le compte PayPal du destinataire (voir également la rubrique "[Comment savons-nous qu'il s'agit bien de vous ?](#)" ci-après). Si le paiement est accepté par le destinataire (ce qui a normalement lieu automatiquement), nous procédons au transfert.

Dans certains cas, vous pouvez autoriser un destinataire à demander à PayPal de traiter un paiement de votre part en faveur dudit destinataire (ces types de paiements sont appelés Paiements automatiques ou **Paiements préapprouvés**). PayPal peut suspendre le montant du paiement sur votre Compte de Réserve jusqu'à ce que le destinataire collecte votre paiement.

Dans certains cas, vous pouvez autoriser un autre prestataire de services de paiement agréé à initier un paiement en faveur d'un tiers pour votre compte.

Chaque nouveau compte a une limite initiale applicable au montant des fonds que son utilisateur peut envoyer. Pour augmenter la "limite de paiement", l'utilisateur doit vérifier les informations associées à son compte qui nous ont été communiquées. Les limites peuvent varier à notre discrétion jusqu'au maximum prescrit par les lois contre le blanchiment d'argent, mais nous ne mettons pas à votre disposition de moyen permettant de modifier la limite de paiement. Le type d'informations requis pour effectuer la procédure de vérification varie selon votre lieu de résidence et le type de compte (particulier ou professionnel) dont vous disposez. PayPal vous invitera à vérifier les informations de votre compte et vous expliquera la démarche à suivre.

Réception de paiements

Une fois que vous avez ouvert votre compte PayPal, vous pouvez recevoir un paiement via le Service en acceptant un paiement en provenance d'un autre Utilisateur. L'acceptation s'effectue en général de manière automatique ; vous n'avez en principe rien à faire pour accepter un paiement.

Le destinataire a la possibilité de rembourser un paiement ou, dans certaines circonstances, d'utiliser le Service pour refuser tout paiement ayant été envoyé par un autre Utilisateur.

Si votre compte PayPal a été ouvert récemment, les lois applicables à la prévention du blanchiment d'argent exigent que PayPal limite le montant de l'argent que vous pouvez recevoir jusqu'à ce que vous ayez effectué la procédure de vérification de votre compte. PayPal vous demandera de vérifier votre compte et vous expliquera comment procéder peu après l'ouverture de votre nouveau compte.

PayPal bloque les paiements qui semblent comporter de graves problèmes de sécurité ou être de nature frauduleuse (voir les articles 5, 9 et 10 des Conditions d'utilisation). Parfois, au lieu de bloquer un paiement, nous le retardons afin de l'étudier en détail. Si nous découvrons une fraude après réception d'un paiement, nous retournons habituellement le paiement à la personne ayant fait l'objet de la fraude et nous mentionnons l'annulation sur votre compte. Nous ne sommes parfois pas légalement autorisés à indiquer les motifs du blocage ou du report de paiement, ni à fournir des informations relatives à une annulation, afin d'éviter qu'une personne semblant s'être livrée à une fraude ou à un autre délit n'en soit informée. Bien que les informations que nous pouvons divulguer puissent être limitées, nous vous invitons à poser toute question concernant les paiements bloqués, reportés ou annulés en utilisant la fonctionnalité Messages, décrite dans la rubrique "Communiquer avec vous" ci-après.

Devises

Vous pouvez envoyer ou recevoir un paiement dans plusieurs devises, parmi lesquelles la livre sterling, l'euro, le dollar américain, le dollar canadien, le yen japonais, le dollar australien, le franc suisse, la couronne norvégienne, la couronne suédoise, la couronne danoise, le zloty polonais, le forint hongrois, la couronne tchèque, le dollar de Singapour, le dollar de Hong-Kong, le dollar néo-zélandais, le nouveau shekel israélien, le peso mexicain, le peso argentin, le réal brésilien, le baht thaïlandais et le dollar taïwanais.

Si le solde dont vous disposez n'est pas dans la devise du montant que vous envoyez ou si vous virez une devise qui ne correspond pas à la nationalité du compte bancaire recevant le retrait, le Service

convertira normalement les fonds dans la devise du paiement que vous envoyez ou du compte bancaire recevant le retrait et appliquera des frais au titre de la conversion.

Vous pouvez recevoir de l'argent dans toutes les devises que le Service prend en charge (énumérées ci-avant). Si la devise que vous recevez ne correspond pas à la nationalité de votre compte PayPal, le Service ne convertira pas la devise étrangère dans la devise nationale tant que vous ne lui donnez pas pour instruction de le faire ou tant que vous ne procédez pas au virement des fonds sur votre compte bancaire ou à l'envoi desdits fonds dans une autre devise.

Avant que le Service convertisse une devise, vous serez informé du taux de change applicable et des frais prélevés. Une fois que vous serez informé, le Service poursuivra la conversion uniquement si vous lui donnez pour instruction de le faire. Ceci ne s'applique pas aux transactions qui font l'objet d'un Délai de traitement des données marchand ou de Paiements automatiques (voir l'article 4 des Conditions d'utilisation).

Risque d'opposition ou d'annulation d'un paiement

Si un destinataire n'est pas éligible à la Protection des Marchands (voir ci-après) et reçoit un paiement faisant l'objet d'une opposition ou d'une annulation, le destinataire (et non PayPal dans la plupart des cas), sera responsable de l'opposition/annulation du montant dudit paiement, ainsi que des frais, tels que ceux applicables au traitement d'une opposition.

Une opposition au paiement est un litige entre le destinataire d'un paiement approvisionné par carte, la banque ayant émis ladite carte et le client dudit émetteur, l'émetteur du paiement. Nous ne contrôlons pas l'issue des oppositions, et nous devons (ainsi que le bénéficiaire) accepter la décision de la banque émettrice comme étant définitive et légalement contraignante en cas de litige portant sur une opposition.

Protection des Marchands

Dans certaines circonstances, PayPal couvrira les pertes générées par une opposition ou par une annulation, plutôt que d'exiger du destinataire du paiement qu'il rembourse ledit paiement, si le payeur nie avoir autorisé le paiement ou déclare qu'il n'a pas reçu l'article qu'il a payé.

La Protection des Marchands est disponible et peut être réclamée lorsque le paiement est indiqué comme étant "Éligible au Règlement sur la Protection des Marchands" sur la page "Détails de la transaction" de l'Utilisateur. L'admissibilité à la Protection des Marchands dépend des facteurs suivants :

- le type de biens ou services achetés ;
- les pays dans lesquels l'acheteur et le vendeur résident ;
- le type de compte du vendeur ;
- l'adresse postale à laquelle le vendeur envoie les biens ;
- la preuve du mode d'expédition ;
- l'heure à laquelle les biens ont été envoyés suite à la réception du paiement ;
- le nombre de comptes à partir desquels le paiement a été effectué ;
- la coopération du vendeur.

Les Conditions d'utilisation contiennent des détails supplémentaires sur l'éligibilité spécifique au pays dans lequel le vendeur est domicilié.

Protection des Achats

La Protection des Achats permet aux acheteurs de biens et de services éligibles de récupérer tout ou partie de leur paiement PayPal associé auxdits achats, s'ils n'ont pas été livrés ou s'ils ne correspondent pas du tout à la description fournie par le vendeur.

Pour bénéficier de la Protection des Achats, vous devez déposer une demande dans les délais applicables. Vous trouverez des informations sur le dépôt d'une demande dans les Conditions d'utilisation.

Virement de fonds (rachat de monnaie électronique)

Si votre compte présente un solde créditeur, vous pouvez à tout moment nous donner pour instruction de virer des fonds depuis votre compte sur un compte bancaire enregistré en tant que source d'approvisionnement dans votre compte PayPal (ou, plus rarement, sur une carte enregistrée comme source d'approvisionnement). Ladite instruction est normalement fournie en utilisant la fonctionnalité de virement disponible dans l'interface du compte. Sur le plan juridique, un virement depuis un compte PayPal sur un compte bancaire constitue un "rachat" de monnaie électronique.

Dans des circonstances normales, nous effectuerons le virement depuis votre compte dans un délai d'un jour ouvré suivant la réalisation de toutes les vérifications raisonnablement requises afin d'éviter le blanchiment d'argent ou la fraude ou de confirmer votre identité et votre accès au compte bancaire utilisé pour le virement.

Si votre compte PayPal a été ouvert récemment, les lois applicables à la prévention du blanchiment d'argent exigent que nous limitions le montant que vous pouvez virer. Vous pouvez lever la limite en effectuant la procédure de vérification pour votre nouveau compte. PayPal vous demandera d'effectuer ladite procédure et vous expliquera la démarche à suivre peu après l'ouverture de votre nouveau compte.

Vous pouvez conserver des fonds sur votre compte PayPal aussi longtemps que vous le souhaitez. Le fait de conserver votre argent sur PayPal ne fait l'objet d'aucune commission de notre part, mais nous ne versons pas non plus d'intérêts car le versement d'intérêts sur la monnaie électronique est interdit.

Commissions

PayPal n'applique aucune commission pour l'envoi d'argent via le Service (sauf si une conversion de devise est requise, si le paiement est envoyé via notre service de Paiement groupé ou si l'expéditeur paye la commission pour envoyer de l'argent à des proches).

PayPal applique des commissions lors de certaines opérations telles que :

- la réception d'argent (les taux varient, par exemple selon le lieu où se trouvent l'expéditeur et le destinataire) ;
- la conversion de devises (voir la rubrique Devises ci-avant) ;
- le traitement d'une opposition par l'expéditeur d'un paiement que vous recevez ;
- la réalisation d'un virement d'argent (dans certains pays) ;
- l'utilisation de certains services optionnels tels que le Paiement groupé ou PayPal Credit.

Les informations relatives à nos commissions figurent à la fin de nos Conditions d'utilisation.

Fermeture ou restriction d'utilisation d'un compte

PayPal ou le titulaire du compte peut fermer un compte à tout moment. Lorsque PayPal ferme un compte, nous en informons habituellement le titulaire dudit compte deux mois avant la fermeture du compte, mais nous pouvons également fermer un compte à tout moment en le notifiant immédiatement au titulaire du compte concerné à de rares occasions (par exemple, lorsque le titulaire du compte a manqué à ses obligations contractuelles envers nous). Consultez l'article 7 des Conditions d'utilisation pour obtenir plus de détails (notamment des informations sur comment fermer votre compte et les effets de ladite procédure).

Nous pouvons également faire en sorte que votre compte ne puisse plus envoyer ni recevoir de paiements et/ou effectuer de virements dans certaines circonstances, comme lorsque les informations qui nous sont communiquées semblent inexactes, lorsque vous n'exécutez pas les obligations essentielles ou lorsque vous semblez rencontrer des difficultés financières (voir également les articles 9 et 10 des Conditions d'utilisation). PayPal n'inclut pas de moyen vous permettant de limiter ou de désactiver l'utilisation de votre compte autrement qu'en procédant à sa fermeture.

Si nous procédons à la restriction de votre compte (sans le fermer intégralement), vous pourrez toujours accéder à votre Messagerie après vous être connecté, ou vous pourrez joindre le Service clientèle par téléphone. Vous pouvez nous contacter à propos de la restriction de votre compte et nous vous en expliquerons la raison (si nous en avons l'autorisation), ainsi que comment la supprimer.

PayPal peut également bloquer un paiement spécifique (sans fermer ni restreindre le compte) ; consultez la rubrique "[Réception de paiements](#)" ci-avant pour obtenir plus d'informations.

Activités interdites ou restreintes

Nous n'autorisons pas l'utilisation du Service dans le cadre du traitement des paiements associés à des activités illégales ou à d'autres types d'activités qui constituent une violation de notre Règlement sur les utilisations autorisées.

Nous pouvons également restreindre l'utilisation du service PayPal et/ou refuser d'exécuter votre ordre de paiement si vous vous livrez à une Activité Interdite telle que définie dans les Conditions d'utilisation.

Communication avec vous

PayPal communiquera avec vous selon les modalités suivantes (entre autres moyens courants tels que le téléphone pour le Service clientèle et ce site) :

- **Par email**, si les informations communiquées ne sont pas de nature sensible pour des raisons de sécurité. Nous utilisons par exemple les emails pour vous informer des paiements envoyés ou d'une modification apportée à vos paramètres de compte. Les notifications adressées par email sont habituellement des confirmations de routine des actions que vous avez effectuées mais, si vous n'avez pas effectué l'action faisant l'objet de la notification, vous devez agir sans délai et ne pas envoyer d'email de réponse. Consultez la rubrique "[Que faire en cas de problème de sécurité](#)" ci-après si vous suspectez un usage non autorisé de votre compte. Outre la confirmation des actions effectuées, nous utilisons les emails pour attirer votre attention (par exemple lorsque vous avez un paiement en attente d'acceptation ou lorsqu'une carte enregistrée sur votre compte est sur le point d'expirer) et pour des annonces générales destinées

à l'ensemble des utilisateurs telles que les mises à jour apportées à nos contrats en ligne. Nous envoyons un minimum d'informations confidentielles par email, car l'email ne constitue pas un moyen de communication hautement sécurisé. Pour communiquer avec nous de façon sécurisée, utilisez votre Messagerie.

Une réponse à l'un de nos emails automatiques n'attirera pas notre attention de la même façon que si nous recevons un message de votre part. Si vous devez répondre, utilisez votre Messagerie pour réagir à une notification que nous vous aurons envoyée par email ou pour confirmer l'authenticité d'un email PayPal.

- **Par des notifications envoyées sur votre smartphone ou tablette**, si les paramètres de votre appareil mobile nous permettent de vous adresser lesdites notifications. Lesdites notifications visent les mêmes finalités que les notifications adressées par email et vous permettent de savoir si votre compte fait l'objet d'un usage non autorisé. Consultez la rubrique "[Que faire en cas de problème de sécurité](#)" ci-après si vous suspectez un usage non autorisé de votre compte.
- **Par votre Messagerie**, à laquelle vous pouvez accéder depuis votre compte, mais seulement après connexion. Puisque vous vous connectez, nous sommes certains que nous communiquons bien avec vous par le biais de votre Messagerie. Nous utilisons donc ce biais pour les informations sur la sécurité du Service, les informations confidentielles et d'autres informations pour lesquelles la sécurité est importante. Toutefois, comme vous devez vous connecter pour accéder à votre Messagerie, cette option peut s'avérer moins efficace pour attirer votre attention. Nous pouvons donc utiliser un email contenant peu d'informations pour vous suggérer de consulter votre Messagerie.

Cette liste n'est pas exhaustive ; si vous contactez notre Service clientèle par téléphone par exemple, cette communication aura bien entendu lieu par téléphone.

Nous communiquons avec vous dans la langue que nous avons utilisée pour communiquer avec vous lorsque vous avez ouvert un compte PayPal. Dans la plupart des cas, il s'agit de la langue de votre pays. Sinon, nous utilisons l'anglais. Nous vous demandons d'indiquer votre pays lorsque vous vous inscrivez au Service.

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES AVEC LE SERVICE ET DE LITIGES AVEC D'AUTRES UTILISATEURS

Nous ferons tout notre possible pour résoudre tout problème relatif au Service (par exemple, en cas de problème avec votre paiement) ou litige avec un autre utilisateur via notre Gestionnaire de litiges, auquel vous pouvez accéder en vous connectant à votre compte.

Vous pouvez signaler un problème ou initier un litige ou répondre à un litige soulevé par un autre utilisateur, dans le Gestionnaire de litiges, où vous pouvez également trouver de l'aide sur comment utiliser le Gestionnaire de litiges. Consultez les articles 11, 12 et 13 des Conditions d'utilisation pour obtenir plus d'informations.

Si le problème relatif au Service a un rapport avec la sécurité ou la fraude (par exemple, vous soupçonnez une utilisation non autorisée), consultez également la rubrique "[Que faire en cas de problème de sécurité](#)" ci-dessous. Si nous avons besoin de vous notifier un problème de sécurité ou de fraude, nous utilisons habituellement le Centre de messagerie sécurisé. Si vous devez prendre une mesure en urgence, nous pouvons également recourir à d'autres moyens tels que l'email pour demander une mesure.

Des délais s'appliquent au signalement et à l'assistance qui nous est apportée pour résoudre les problèmes avec le Service et les litiges avec d'autres utilisateurs. Il est donc important de noter à quel moment une mesure supplémentaire doit être prise.

RÉCLAMATIONS À PROPOS DU SERVICE

Vous pouvez transmettre une réclamation à propos du Service à notre Service clientèle en ligne à tout moment, ou en appelant notre Service clientèle (détails ci-dessous).

Des délais s'appliquent au signalement et à l'assistance qui nous est apportée pour résoudre les réclamations. Il est donc important que vous notiez les informations que nous vous fournissons via le processus de résolution des réclamations lorsqu'une mesure supplémentaire doit être prise, pour que vous puissiez résoudre et faire remonter votre réclamation de la manière souhaitée.

Après avoir effectué la procédure de remontée des réclamations, si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de la réclamation à propos du Service, vous pouvez formuler une plainte auprès du Financial Ombudsman Service (si vous êtes un utilisateur résident au Royaume-Uni) ou du [Centre Européen des Consommateurs \(ECC-Net\)](#), ou nous poursuivre en justice devant les tribunaux anglais et du Pays de Galles (ou votre tribunal local si vous êtes un consommateur). Vous pouvez également soumettre par écrit une réclamation non résolue à notre régulateur, la CSSF, à l'adresse suivante : Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Luxembourg.

Consultez également l'article 14 (Litiges avec PayPal) des Conditions d'utilisation pour obtenir plus d'informations.

Loi applicable

Les relations juridiques que nous entretenons avec vous sont régies par les lois d'Angleterre et du Pays de Galles.

Utilisation sécurisée de notre Service

Du point de vue du consommateur, le produit de base PayPal est le Service, qui est souvent comparé à un portefeuille, un lieu sûr pour la conservation d'espèces, de cartes et d'autres moyens de paiement. La sécurité est le principal argument en faveur d'un portefeuille : le Service PayPal vous permet d'éviter d'avoir à divulguer à des vendeurs en ligne les informations permettant d'accéder à votre argent. Les personnes que vous payez n'ont donc pas accès à vos moyens de paiement (informations de carte ou de compte bancaire).

Outre la sécurité, l'utilité d'un portefeuille réside également en partie dans le fait qu'il est prêt à l'emploi et pratique : un portefeuille n'est pas un coffre-fort mais un objet à portée de main que l'on peut facilement ouvrir lorsque l'on a besoin d'espèces. L'équilibre entre la sécurité et l'aspect pratique est difficile à atteindre : nous évitons de vous déranger lorsqu'un contrôle de sécurité n'a que peu d'intérêt mais, lorsque le risque (montant en jeu, probabilité de pertes) est plus élevé, nous devons vous demander de nous aider et de vous protéger, car nous voulons nous assurer que nous avons affaire à vous et non à un imposteur. Nous devons également nous conformer aux réglementations en matière de sécurité. Nous tirons au maximum parti de moyens moins intrusifs permettant de vous reconnaître, mais nous devons parfois vous demander de prouver que c'est bien vous qui utilisez votre compte.

Comment savons-nous qu'il s'agit bien de vous ?

Lorsque vous envoyez un paiement, nous devons confirmer que c'est bien vous, le titulaire de compte, qui nous demandez d'effectuer ledit paiement. Comme nous déduisons le paiement de votre compte, la confirmation selon laquelle vous consentez réellement au paiement nous permet de nous assurer que nous déduisons de votre compte uniquement les paiements que vous nous demandez d'effectuer. Outre les instructions de paiement, pour les autres opérations impliquant votre argent ou vos paramètres de compte PayPal, nous confirmons que c'est bien vous qui réalisez l'opération.

Le fait de vous connecter à l'aide de vos identifiants de connexion (notamment le mot de passe ou le code d'accès) nous donne la garantie de base que vous êtes bien la personne qui procède à la connexion. La sécurité de cette méthode de base dépend du fait que vous préservez ou non la confidentialité de vos identifiants de connexion, notamment votre mot de passe ou votre code d'accès. Si vous partagez vos identifiants de connexion, vous perdez le contrôle de votre compte PayPal. Si vous souhaitez autoriser quelqu'un d'autre à utiliser votre compte, ne partagez pas vos identifiants de

connexion mais ouvrez plutôt une session d'utilisateur avec une possibilité de connexion distincte destinée à l'autre personne (connectez-vous, puis sélectionnez "Gestion des utilisateurs" dans les paramètres de votre compte). Ne divulguez jamais vos identifiants de connexion à qui que ce soit, afin de toujours garder le contrôle de votre compte. Consultez la rubrique "**Que faire**" ci-dessous si vous pensez que vos identifiants de connexion ne sont plus connus uniquement par vous.

Un représentant de PayPal ne vous demandera jamais votre mot de passe ou votre code d'accès ; ils sont enregistrés sous forme chiffrée dans notre système et ne sont pas accessibles au personnel de PayPal. Ne divulguez pas votre mot de passe ou votre code d'accès au personnel de PayPal ni à quiconque. Si vous oubliez votre mot de passe, nous le remplacerons par un mot de passe temporaire connu de vous et de nous, mais vous devrez modifier ledit mot de passe temporaire dès votre première utilisation. Vous pouvez procéder vous-même à la modification de votre code d'accès depuis les préférences de votre compte, dès que vous êtes connecté.

Outre la connexion avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ou code d'accès, nous pouvons vous reconnaître de diverses façons. Par exemple, nous pouvons vous reconnaître grâce à votre appareil mobile, en particulier si vous avez installé l'application PayPal sur celui-ci. Si votre appareil mobile dispose d'un capteur d'empreintes digitales pour vous identifier, nous pouvons également utiliser vos empreintes digitales. Nous pouvons également vous demander de saisir un code que nous avons envoyé à votre numéro de téléphone ; cela nous permet de vous identifier à partir de votre ligne téléphonique. Vos réponses à certaines questions de sécurité nous permettent également de vérifier votre identité.

Les lois européennes sur la sécurité des paiements nous obligent à vous identifier par deux moyens distincts pour certaines activités, telles que l'envoi d'argent ou la modification des paramètres de votre compte. Par exemple, si vous vous connectez initialement avec un mot de passe, nous pouvons également vérifier votre appareil, et ce, habituellement en arrière-plan sans vous déranger. Pour vous dissocier d'un appareil mobile que vous ne possédez plus, connectez-vous, puis sélectionnez "Mobile" dans la rubrique "Préférences et paramètres" pour le "Supprimer".

Si vous choisissez cette option, nous vous identifierons (si possible) sans vous demander de saisir un mot de passe ou un code d'accès, en utilisant votre appareil mobile, par exemple. Nous n'ignorons pas le processus consistant à vous identifier ; nous effectuons simplement ce processus sans vous demander de saisir des données. Nous vous reconnaissons grâce à votre appareil mobile et à votre comportement, et non grâce à votre mot de passe.

Si vous utilisez une carte pour approvisionner votre paiement, la banque qui a émis la carte a également l'obligation de vous identifier. Elle peut procéder à cette identification à l'aide de la technologie 3D Secure, qui vous demandera un mot de passe. PayPal collabore avec des associations et des émetteurs de cartes pour simplifier cette vérification de sécurité supplémentaire lorsque cela est possible.

La vérification de votre identité lorsque vous envoyez un paiement nous aide à garantir que c'est bien vous qui autorisez le paiement. Nous vérifions également votre identité lorsque vous configurez une autorisation préalable pour des futurs paiements. Les marchands peuvent ensuite recevoir ces paiements préapprouvés, ceux-ci étant considérés comme étant convenus entre vous et lesdits marchands. Nous ne vérifions pas votre identité et ne vous impliquons en aucun cas lorsqu'un marchand reçoit un paiement que vous avez préapprouvé, car vous avez choisi de faire confiance au marchand pour qu'il reçoive un paiement si certaines conditions convenues se réalisent (par exemple, lorsque vous utilisez un service fourni par le marchand, ou une période s'écoule et un autre paiement arrive à échéance). Vous pouvez annuler une autorisation préalable dans les préférences de votre compte.

Comment savez-vous qu'il s'agit bien de nous ?

Nous nous employons à stopper toute personne qui se livrerait à une contrefaçon de notre site, de nos applications de téléphone mobile et d'autres moyens d'accéder à notre Service. Toutefois, les efforts que nous déployons afin d'éliminer toute imitation ne sont jamais concluants à 100% : une personne peut imiter PayPal tant que nous ne l'avons pas identifiée. Si vous pensez d'un faux site qu'il s'agit du site authentique de PayPal, vous pouvez vous connecter à l'imitation et divulguer vos identifiants de connexion à une personne se faisant passer pour PayPal. Consultez la rubrique "[Que faire en cas de problème de sécurité](#)" ci-après si vous avez rencontré ce problème.

Afin de vous assurer que vous vous connectez au site authentique de PayPal :

- **Évitez l'utilisation de liens menant au site PayPal.** Comme vous ne pouvez pas voir le code du lien qui vous emmène d'une référence au site référencé, lorsque vous suivez un lien, vous ne pouvez savoir avec certitude où vous vous dirigez. Suivre un lien n'est sûr que si vous pouvez faire confiance à l'auteur du lien et vous ne pouvez pas toujours être certain de son identité. Des emails peuvent être conçus de façon à donner l'impression qu'ils proviennent de PayPal, alors que ce n'est pas le cas : évitez donc d'utiliser des liens pour accéder à PayPal. Des liens vers des sites dont les auteurs vous sont inconnus et en qui vous n'avez pas confiance peuvent également vous conduire vers des sites d'imitation. La façon la plus sûre de vous assurer que vous vous dirigez vers le site authentique de PayPal est de taper "paypal.com" dans la barre d'adresse de votre navigateur et d'appuyer sur la touche Entrée.
- **Vérifiez la barre d'adresse.** Lorsque vous arrivez sur une page qui ressemble au site de PayPal, vérifiez la barre d'adresse en haut de la fenêtre de votre navigateur. Vous devriez tomber sur cette page (avec de légères variations au niveau de l'apparence en fonction de votre

navigateur) :



Dans cet exemple, "https" et le cadenas fermé indiquent que la connexion entre votre navigateur et le serveur PayPal est chiffrée, afin que personne ne puisse vous espionner en cours de route. Les termes "paypal.com" et "PayPal, Inc." confirment que votre navigateur est connecté à notre serveur et la zone en vert indique que le navigateur "sait" qu'il s'agit de nous grâce à un certificat émis par un tiers digne de confiance qui nous a identifiés. Si la barre d'adresse est en jaune ou en rouge, ou si la connexion n'est pas sécurisée (cadenas ouvert ou absence de la mention "https") ni connectée à PayPal (l'adresse n'est pas paypal.com), ne vous connectez pas. Des fraudeurs peuvent faire un usage abusif de notre nom, mais il leur est plus difficile de faire un usage abusif de notre nom de domaine paypal.com : cherchez donc ce nom de domaine dans l'adresse (exactement "paypal.com" juste avant la première barre oblique).

Lorsque vous nous donnez pour instruction d'effectuer un paiement pour vous, vous vous trouvez en principe sur le site du marchand que vous souhaitez payer. Lorsque vous nous demandez de procéder à un paiement, nous vous demandons normalement de vous connecter (pour nous assurer que c'est bien vous qui nous donnez l'ordre), de telle sorte que le site du marchand vous redirige vers une fenêtre PayPal pour vous connecter, sauf si vous avez choisi de vous connecter sans mot de passe, comme décrit dans la rubrique "Comment savons-nous qu'il s'agit bien de vous ?" ci-dessus. Vous pouvez toujours vérifier l'adresse de cette fenêtre de connexion pour vous assurer que le site du marchand vous a bien redirigé vers nous. Lorsque vous êtes redirigé vers PayPal depuis un site marchand de cette façon, le nom du marchand apparaîtra également, non pas parce que vous vous trouvez toujours sur le site dudit marchand, mais pour garder le contexte : vous achetez quelque chose au marchand et l'étape de paiement vous emmène ponctuellement vers nous, mais vous retournerez sur le site du marchand après avoir effectué le paiement.

Pour vous assurer que l'application PayPal installée sur votre téléphone mobile est authentique et provient de PayPal, téléchargez-la depuis une source fiable telle que l'App Store d'Apple ou Google Play.

Certains clients PayPal vous permettent de vous connecter à leur site en utilisant vos identifiants de connexion PayPal ; cette procédure peut vous dispenser d'avoir à créer un compte sur le site pour l'utiliser. Toutefois, bien que vous utilisiez vos identifiants de connexion PayPal et que PayPal assure le traitement de la procédure de connexion, vous ne vous connectez pas véritablement à PayPal mais plutôt au site d'un tiers. Si vous vous connectez (ou tentez de vous connecter) au site d'un tiers en utilisant vos identifiants de connexion PayPal, PayPal informe ledit tiers lorsque vous êtes connecté avec succès ou lorsqu'une tentative échoue, mais PayPal ne partagera pas d'informations plus détaillées avec le tiers sans avoir obtenu préalablement votre autorisation.

Que faire en cas de problème de sécurité

Si vous suspectez un problème de sécurité, réagissez immédiatement tout en gardant votre calme.

Attendre ne ferait qu'aggraver les conséquences. Vous ne devez **pas** commencer par appeler le Service clientèle.

Demandez-vous d'abord laquelle des propositions suivantes correspond le mieux au problème :

- a. Je peux me connecter. Mon compte est peut-être utilisé par quelqu'un d'autre ou mes identifiants de connexion ont peut-être été divulgués.
- b. Je peux me connecter et je pense que mes identifiants de connexion sont sécurisés, mais il apparaît qu'une activité non autorisée s'est produite sur mon compte.
- c. Je ne peux pas me connecter. Quelqu'un d'autre utilise ou est susceptible d'utiliser mon compte, ou j'ai simplement oublié mon mot de passe.

Les rubriques ci-après traitent de ces situations.

"Je peux me connecter mais..."

Si vous pouvez toujours vous connecter à votre compte PayPal, mais pensez qu'une autre personne peut utiliser votre compte, ou s'il vous semble qu'une activité non autorisée est en train de se produire, la première chose à faire est de vous connecter et de modifier votre mot de passe, même si vous n'avez aucune raison de croire que quelqu'un d'autre ait pu le découvrir. Les escrocs disposent souvent de programmes leur permettant de deviner les mots de passe. La modification de votre mot de passe reste donc le meilleur moyen de vous assurer que personne ne l'utilise. Si vous êtes toujours en mesure de vous connecter, vous pouvez modifier votre mot de passe bien plus rapidement que nous pouvons le faire.

Pour modifier votre mot de passe, vous devez d'abord vous connecter. Rendez-vous dans vos paramètres de compte, puis cliquez sur "Modifier" dans la rubrique "Mot de passe". Lorsque vous modifiez un mot de passe, nous sécurisons le canal de communication entre vous et nos serveurs. La modification d'un mot de passe constitue donc en principe une procédure sécurisée et vous n'avez pas à craindre que quelqu'un puisse vous espionner. Choisissez avec soin votre nouveau mot de passe et évitez toute similitude avec l'ancien.

Si vous avez choisi de ne pas exiger de mot de passe, réfléchissez-y à deux fois car celui-ci permet de renforcer les défenses contre toute intrusion d'un imposteur potentiel. Il peut également être utile d'envisager d'autres moyens que nous utilisons pour vous identifier : par exemple, le téléphone mobile que vous avez indiqué dans les préférences de votre compte est-il toujours actif ? Un nouveau mobile avec le même numéro de téléphone qu'auparavant apparaîtra comme nouveau mobile, car nous identifions l'appareil en lui-même. Vous pouvez mettre à jour votre appareil mobile en dissociant l'ancien appareil, et en installant et utilisant l'application PayPal sur votre nouvel appareil mobile.

Après avoir modifié votre mot de passe et vous être connecté à nouveau, confirmez quelle activité apparaît comme étant non autorisée. Il existe une différence significative entre "Je ne me souviens pas avoir effectué ce paiement" et "Je sais que je n'ai pas effectué ce paiement car je n'ai jamais entendu parler des sacs à main Millie, je suis un homme et je ne porte pas de sac". Ne signalez pas de paiement

comme étant non autorisé avant d'être sûr que vous ne l'avez pas autorisé. Signaler à tort et de façon intentionnelle un paiement comme étant non autorisé peut être considéré comme une fraude.

Si vous êtes sûr qu'une activité non autorisée s'est produite, merci de le signaler à PayPal en contactant le Service clientèle (voir informations ci-après). Cependant, ne signalez l'activité non autorisée qu'après avoir modifié votre mot de passe et tout autre identifiant dans les préférences de votre compte : la modification de votre mot de passe et la mise à jour de vos informations relatives à votre appareil mobile vous permettent de reprendre le contrôle de votre compte et constituent une première étape essentielle avant de penser aux conséquences qu'implique une perte de contrôle.

"Je ne peux pas me connecter."

Si vous ne pouvez plus vous connecter à votre compte PayPal, demandez une réinitialisation de votre mot de passe en appelant le Service clientèle (l'email n'est pas utilisé pour les réinitialisations de mot de passe car il ne constitue pas un moyen très sécurisé). Si vous pensez qu'une personne non autorisée utilise peut-être votre compte, demandez une réinitialisation sans attendre. Cette demande est moins urgente s'il est peu probable que quelqu'un puisse accéder à votre compte.

Contacter le Service clientèle pour réinitialiser votre mot de passe

Si vous pouvez toujours vous connecter, vous pouvez résoudre votre problème le plus immédiat plus rapidement que nous ne pourrions le faire ; consultez la rubrique "**Je peux me connecter mais...**" ci-avant. Si vous ne pouvez pas vous connecter ou avez déjà effectué toutes les actions possibles, appelez le Service clientèle (informations disponibles au bas de cette page).

Si vous pouvez vous connecter, faites-le. Cliquez ensuite sur "Aide" en bas de la page web et notez le code d'identification temporaire qui vous sera communiqué. Si vous ne pouvez pas vous connecter, expliquez-en la raison lorsque le conseiller du service clientèle vous demandera le code.

Si vous pouvez toujours vous connecter, vous pouvez utiliser votre Messagerie pour nous contacter plutôt que de nous appeler. Toutefois, si vous devez en urgence réinitialiser votre mot de passe mais que vous ne pouvez pas le faire vous-même, appelez-nous. Vous pouvez également utiliser votre Messagerie pour traiter les conséquences d'une intrusion, telles que les paiements que vous n'avez pas autorisés, ou pour obtenir une aide du Service clientèle concernant d'autres problèmes.

Si nous avons besoin de vous notifier un problème de sécurité ou de fraude, nous utilisons habituellement le Centre de messagerie sécurisé. Si vous devez prendre une mesure en urgence, nous pouvons également recourir à d'autres moyens tels que l'email pour demander une mesure.

Lorsque vous demandez une réinitialisation de mot de passe, nous devons nous assurer que c'est bien vous qui procédez à la modification de votre mot de passe sur votre compte. Nous vous poserons certaines questions auxquelles vous êtes le seul susceptible de pouvoir répondre. Si vous modifiez votre mot de passe en ligne par le biais de nos pages d'aide, les questions seront celles que vous avez sélectionnées et auxquelles vous avez répondu lorsque vous avez paramétré votre compte. Vous pouvez y accéder dans les préférences de votre compte et en choisir de nouvelles si vous le souhaitez. Gardez à l'esprit qu'un imposteur qui prend illégalement le contrôle de votre compte peut aussi modifier les questions et réponses utilisées pour vous identifier, et si c'est le cas, il risque d'être difficile de reprendre le contrôle de votre compte.

Plus d'informations sur la sécurité

L'[Espace Sécurité PayPal](#) offre davantage d'informations sur la sécurité et sur nos règlements associés.

Glossaire

3-D Secure : procédure prescrite par les associations de cartes bancaires (telles que Visa et MasterCard) pour permettre à un émetteur de carte de confirmer l'identité d'une personne en utilisant une carte émise par ledit émetteur. 3-D Secure utilise un mot de passe reconnu par l'émetteur (pas PayPal) pour confirmer que la personne saisissant le mot de passe est bien le titulaire de la carte connu de l'émetteur. 3-D Secure est un terme générique ; Verified by Visa et MasterCard SecureCode sont des appellations commerciales pour 3-D Secure.

Identifiants de connexion : données utilisées pour vous connecter, telles que votre adresse email et votre mot de passe, ou votre numéro de téléphone et votre code d'accès (sur un téléphone mobile). Votre adresse email et votre numéro de téléphone peuvent être connus dans d'autres contextes en dehors de la connexion, mais votre mot de passe et votre code d'accès doivent être confidentiels pour protéger votre compte des accès non autorisés.

Messagerie : moyen pour vous et pour PayPal de communiquer de façon semblable à l'email, mais avec une confidentialité et une sécurité renforcées. Pour utiliser votre Messagerie, vous devez vous connecter à PayPal.

Nous : PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., le fournisseur du Service, conformément aux explications figurant dans la rubrique "[Qui propose le Service ?](#)" ci-avant.

Vous : le titulaire légitime d'un compte PayPal établi à votre nom.

Pour obtenir plus d'informations, vous pouvez :

- Consulter notre [Aide](#)
- Appeler le [Service clientèle](#)

Enfin, à titre informatif :

- **Les directives applicables à votre "Utilisation sécurisée de notre service" constituent ce que nous pensons de manière raisonnable être les meilleures pratiques, mais elles ne sont pas exhaustives et ne constituent pas un conseil de quelque nature que ce soit. Les technologies courantes, les risques associés et votre situation spécifique évoluant constamment, nous proposons lesdites directives sans faire aucune déclaration ni donner aucune garantie (dans la mesure où le droit applicable l'autorise et sous réserve des Conditions d'utilisation de PayPal). Veuillez à toujours effectuer vos propres recherches en amont et à demander des conseils personnalisés auprès de professionnels si vous souhaitez vous assurer que ce que vous faites est adapté à votre situation spécifique.**
- **Les informations susmentionnées ne constituent pas une approbation ou une recommandation de quelque nature que ce soit pour les produits ou les services d'un tiers.**
- **Nous ne sommes pas responsables du contenu des autres sites Internet auxquels mènent les liens que nous proposons.**