

Informazioni importanti sui pagamenti e sul servizio

Ultimo aggiornamento: 9 gennaio 2018



[Stampa](#)



[Scarica il PDF](#)

INDICE

[Le cose importanti da sapere sul Servizio PayPal](#)

[Cos'è il Servizio PayPal?](#)

[Chi è il fornitore del Servizio?](#)

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

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

[Apertura di un conto PayPal](#)

[Finanziamento del conto](#)

[Invio di pagamenti](#)

[Ricezione di pagamenti](#)

[Valute](#)

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

[Protezione vendite](#)

[Protezione acquisti](#)

[Trasferimento di denaro \(utilizzo di moneta elettronica\)](#)

[Tariffe](#)

[Chiusura o limitazione di un conto](#)

[Attività vietate o limitate](#)

[Comunicazioni con l'utente](#)

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

[Reclami sul Servizio](#)

[Legge applicabile](#)

[Utilizzo sicuro del Servizio](#)

[Riconoscimento dell'utente](#)

[Riconoscimento dell'autentico sito PayPal](#)

[Sicurezza del conto e del denaro](#)

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

[Perdite dovute a un utilizzo non autorizzato](#)

[Maggiori informazioni sulla sicurezza](#)

[Glossario](#)

La descrizione del Servizio riportata di seguito è semplicemente un riepilogo e non comprende la totalità delle definizioni, delle esclusioni, dei termini e delle condizioni relativi al Servizio. La descrizione completa dei termini e delle condizioni è riportata nella sezione Condizioni d'uso, accessibile cliccando il link [Accordi legali > Condizioni d'uso del servizio PayPal](#) presente nella parte inferiore della maggior parte delle pagine del sito. Il presente riepilogo non costituisce parte integrante delle Condizioni d'uso. Il presente documento, inoltre, può subire variazioni.

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

Al termine del presente documento è riportato un glossario.

Le cose importanti da sapere sul Servizio PayPal

Cos'è il Servizio PayPal?

PayPal consente a privati e aziende di inviare e ricevere moneta elettronica online. Fornisce inoltre altri servizi finanziari e correlati. Tali servizi vengono definiti collettivamente di seguito come il "Servizio".

L'utente può usare il Servizio per pagamenti singoli (effettuati una sola volta) o aprire un conto PayPal per pagare in modo semplice, inviare o ricevere pagamenti e disporre di ulteriori funzionalità e di migliori dati dei pagamenti.

Chi è il fornitore del Servizio?

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

PayPal opera legalmente in Lussemburgo come banca (o "Istituto di credito" in termini legali). PayPal è soggetta ai controlli della Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), l'autorità di controllo lussemburghese per il settore finanziario. Il registro delle società regolamentate dalla CSSF è disponibile all'indirizzo <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. PayPal corrisponde al numero B00000351 del registro, ma è anche possibile effettuare una ricerca per nome.

Cosa serve per usare il Servizio?

Per usare il Servizio sono necessari:

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

Quelli descritti sopra sono i requisiti tecnologici. Ovviamente, più efficienti sono il computer e la connessione a Internet, migliore sarà la qualità operativa del Servizio. L'uso del Servizio e di altre funzionalità del computer può risultare compromesso se il computer è infettato da virus o presenta altri problemi di sicurezza. In questo caso, seguire le indicazioni sulla sicurezza del produttore del computer e del sistema operativo e usare un software antivirus, se consigliato per il sistema operativo in uso. Si consiglia di mantenere il sistema sempre aggiornato, in particolare il sistema operativo, il browser e il software antivirus. Prestare attenzione quando si eseguono download da Internet: se la fonte del download non è nota o affidabile, i dati scaricati potrebbero risultare pericolosi.

Il Servizio viene usato per trasferire denaro, pertanto è utile solo se si dispone di denaro da inviare o da ricevere. Il Servizio sarà più utile se l'utente è titolare di un conto bancario e/o di una carta di credito, di debito (bancomat) o prepagata. Il Servizio è una infrastruttura che consente di usare metodi di pagamento (conto bancario e/o carta) online senza doverne comunicare gli estremi, se non a PayPal e ad altre terze parti selezionate e indicate nell'Informativa sulla privacy. Il Servizio è stato sviluppato per funzionare con qualsiasi conto bancario o carta e consentirne un uso più semplice e sicuro online.

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

Pagamenti singoli, ovvero effettuati una sola volta

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

Le informazioni saranno fornite all'utente:

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

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

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

Le informazioni che l'utente deve fornire a PayPal per eseguire un pagamento singolo includono i dati della carta di credito, di debito (bancomat) o prepagata e altre informazioni che saranno riportate sulle pagine del sito dal quale l'utente invia a PayPal la richiesta di effettuare il pagamento.

Il pagamento viene eseguito appena gli schemi di pagamento disponibili a PayPal lo consentono (vale a dire anche entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta di pagamento). Se il destinatario del pagamento richiede la liquidazione del pagamento in un momento successivo, PayPal elaborerà l'ordine di pagamento in base alle istruzioni fornite dal destinatario.

Si applicano limitazioni ai pagamenti inviati o ricevuti da utenti che non hanno un conto PayPal. Per maggiori informazioni, vedere le sezioni "[Invio di pagamenti](#)", "[Ricezione di pagamenti](#)" e "[Trasferimento di denaro](#)" di seguito.

Apertura di un conto PayPal

Un conto PayPal può essere aperto da persone fisiche e società. Per registrare un conto PayPal, l'utente deve:

- essere un soggetto privato (maggiorenne) o una società in grado di sottoscrivere un contratto giuridicamente vincolante; e
- completare il processo di registrazione.

Nell'ambito della procedura di registrazione, l'utente deve:

- registrare un indirizzo email, che corrisponderà al nome utente per l'accesso;
- impostare una password di accesso al conto (vedere la sezione [Protezione del conto](#)" di seguito per informazioni su come scegliere una password efficace); e
- accettare l'[Informativa sulla privacy](#) e le [Condizioni d'uso](#) PayPal e le altre regole ivi incluse.

Durante o dopo il processo di registrazione, l'utente può collegare al proprio conto PayPal un metodo di pagamento, come un conto bancario oppure una carta di credito, di debito (bancomat) o prepagata, dal quale PayPal preleverà gli importi per coprire i pagamenti in uscita dal conto PayPal.

Finanziamento del conto

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

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

- ottenere moneta elettronica da PayPal tramite il pagamento dell'importo equivalente con un metodo di pagamento collegato (conto bancario o carta). Questa operazione può essere completata manualmente con la funzione "Ricarica conto" disponibile nella pagina principale del conto o automaticamente da PayPal secondo necessità per coprire i pagamenti inviati dall'utente; oppure
- accettare un pagamento PayPal inviato all'utente da un altro utente PayPal.

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

Invio di pagamenti

Per inviare un pagamento a una terza parte tramite il Servizio, è possibile cliccare un pulsante sul sito del venditore (o altro punto vendita) per pagarlo oppure, se il beneficiario non ha un sito o un pulsante specifico, è possibile usare la funzione "Invia denaro" disponibile nella pagina principale del conto e indicare l'indirizzo email del destinatario. Indipendentemente dalla modalità usata, inviando il denaro, l'utente richiede a PayPal di trasferire moneta elettronica dal proprio conto PayPal al conto PayPal del beneficiario (vedere anche la sezione "[Come verifichiamo l'identità dell'utente](#)" di seguito). In caso di accettazione del pagamento da parte del beneficiario (che normalmente avviene automaticamente), il trasferimento di denaro verrà completato.

In alcuni casi è possibile autorizzare un destinatario a dare istruzioni a PayPal per conto dell'utente in un secondo momento, per elaborare un pagamento inviato dall'utente a tale destinatario (questo tipo di pagamento viene indicato come pagamento automatico o **pagamento preautorizzato**). PayPal potrebbe temporaneamente bloccare l'importo del pagamento indicandolo come "In sospeso" nel Conto di riserva fino a quando il destinatario non riscuote il pagamento.

In alcuni casi l'utente può autorizzare un altro fornitore di servizi di pagamento ad avviare un pagamento a qualcun altro a proprio nome.

Su ogni conto di nuova apertura viene applicato un limite iniziale sull'importo che è possibile inviare. Per rimuovere questo Limite di invio, l'utente deve verificare i dati inviati a PayPal in merito al proprio conto. I limiti possono variare a discrezione di PayPal e fino ai valori massimi previsti dalla normativa antiriciclaggio; l'utente non può modificare in alcun modo tali limiti. Il tipo di dati richiesti per la procedura di verifica varia a seconda del Paese di residenza dell'utente e del tipo di conto di cui è titolare (Personale o Business). PayPal inviterà l'utente a verificare i dati del conto e gli spiegherà come procedere.

Ricezione di pagamenti

Una volta aperto un conto PayPal, l'utente può ricevere pagamenti tramite il Servizio accettando denaro da un altro utente. L'accettazione è quasi sempre automatica; in genere non è necessaria alcuna operazione per accettare un pagamento.

Il destinatario ha la possibilità di rimborsare un pagamento oppure, in alcuni casi, di usare il Servizio per rifiutare un pagamento inviato da un altro utente.

Se il conto PayPal è di nuova apertura, la normativa antiriciclaggio prevede che PayPal limiti gli importi di denaro che è possibile ricevere prima che venga completata la procedura di verifica del conto. PayPal inviterà l'utente a verificare il conto e spiegherà come procedere poco dopo l'apertura di un nuovo conto.

PayPal blocca i pagamenti che potrebbero essere non sicuri o che configurano un'ipotesi di truffa (vedere le sezioni 5, 9 e 10 delle Condizioni d'uso). A volte, invece di bloccare un pagamento, questo viene posticipato per consentire a PayPal di svolgere delle indagini. Se viene rilevata una truffa dopo la ricezione di un pagamento, questo verrà stornato e riaccreditato sul conto della parte lesa. A volte la legge vieta a PayPal di spiegare i dettagli del blocco o del ritardo di un pagamento o di dare informazioni su uno storno per evitare di rivelare informazioni riservate sul presunto truffatore o criminale. Malgrado le limitazioni sui dati che PayPal può divulgare, l'utente potrà richiedere informazioni sui pagamenti bloccati, posticipati o stornati tramite il Centro messaggi, descritto nella sezione "Comunicazioni con l'utente" di seguito.

Valute

L'utente può inviare o ricevere pagamenti in diverse valute, quali euro, dollari USA, sterline inglesi, dollari canadesi, yen giapponesi, dollari australiani, franchi svizzeri, corone norvegesi, corone svedesi, corone danesi, zloty polacchi, fiorini ungheresi, corone ceche, dollari di Singapore, dollari di Hong Kong, dollari neozelandesi, nuovi shekel israeliani, pesos messicani, pesos argentini, real brasiliani, pesos filippini, baht thailandesi e nuovi dollari di Taiwan.

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

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

Prima che il Servizio converta una valuta, l'utente verrà informato sul tasso di cambio e sulla tariffa applicabili. Dopo la comunicazione, il Servizio procederà con la conversione solo se l'utente indicherà di continuare. Questa procedura non si applica alle transazioni soggette a un ritardo di elaborazione da parte del commerciante o ai pagamenti automatici (vedere la sezione 4 delle Condizioni d'uso).

Rischio di chargeback o storno di un pagamento

Se un beneficiario non soddisfa i requisiti della Protezione vendite (vedere di seguito) e riceve un pagamento che diventa oggetto di un chargeback o storno, il beneficiario (non PayPal nella maggior parte dei casi) sarà responsabile per il chargeback o lo storno dell'importo del pagamento e per le relative tariffe (come la tariffa per l'elaborazione di un chargeback).

Un chargeback è una contestazione tra il beneficiario di un pagamento tramite carta, la società emittente della carta e il cliente della società emittente della carta che invia il pagamento. PayPal non prende decisioni sui problemi legati ai chargeback e accetterà, insieme al beneficiario, la decisione della banca emittente come finale e vincolante.

Protezione vendite

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

La Protezione vendite è disponibile e può essere richiesta se il pagamento è contrassegnato come "Idoneo" secondo le regole della Protezione vendite nella pagina "Dettagli transazione" dell'utente.

L'idoneità a usufruire della Protezione vendite dipende dai seguenti fattori:

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

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

Protezione acquisti

La Protezione acquisti consente agli acquirenti di beni e servizi idonei di recuperare per intero o in parte il pagamento PayPal in caso di mancata consegna o di articolo notevolmente non conforme alla descrizione.

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

Trasferimento di denaro (rimborso di moneta elettronica)

Se il conto dell'utente ha un saldo positivo, questi può richiedere a PayPal, in qualsiasi momento, di trasferire il denaro dal saldo al conto bancario collegato al conto PayPal come metodo di pagamento (o, più raramente, una carta). Tale istruzione viene impartita in genere tramite la funzionalità di trasferimento disponibile nella pagina principale del conto PayPal. In termini legali, un trasferimento di denaro da un conto PayPal a un conto bancario è definito come "rimborso" di moneta elettronica.

In circostanze normali, il trasferimento viene completato entro 1 giorno lavorativo dal completamento dei controlli ragionevolmente previsti da PayPal per evitare attività di riciclaggio di denaro e truffe o per confermare l'identità dell'utente e il suo accesso al conto bancario usato per il trasferimento.

Se il conto PayPal è di nuova apertura, la normativa antiriciclaggio impone a PayPal di limitare l'importo che è possibile trasferire. Per rimuovere tale limite è sufficiente completare la procedura di verifica del nuovo conto. PayPal inviterà l'utente a completare la procedura fornendo le opportune indicazioni subito dopo l'apertura del nuovo conto.

Il denaro può rimanere sul conto PayPal per tutto il tempo che si desidera. PayPal non applica alcuna tariffa di tenuta conto, né riconosce interessi, poiché ciò è vietato dalla normativa che disciplina la moneta elettronica.

Tariffe

PayPal non applica tariffe per l'invio di denaro tramite il Servizio, a eccezione dei casi in cui sia necessaria una conversione di valuta, il pagamento venga inviato tramite il servizio di Pagamento cumulativo o nel caso in cui il mittente paghi la tariffa per l'invio di denaro a familiari e amici.

PayPal applica una tariffa in determinati casi, quali:

- ricezione di denaro (le tariffe variano a seconda del luogo in cui opera il soggetto che invia il denaro e il destinatario);
- conversione di valuta (vedere la precedente sezione Valute);
- elaborazione di un chargeback richiesto dal soggetto che invia un pagamento;
- esecuzione di un trasferimento di denaro (in alcuni Paesi);
- uso di determinati servizi opzionali come Pagamento cumulativo o PayPal Credit.

Le tariffe dettagliate sono riportate al termine delle Condizioni d'uso.

Chiusura o limitazione di un conto

Sia PayPal che il titolare del conto possono chiudere il conto in qualsiasi momento. Se PayPal decide di chiudere un conto, in genere comunica tale decisione al titolare del conto due mesi prima della chiusura prevista. Tuttavia, in alcuni casi, PayPal può chiudere un conto all'improvviso e con comunicazione immediata al titolare (ad esempio, nei casi in cui il titolare abbia violato le condizioni previste). Vedere la sezione 7 delle Condizioni d'uso per maggiori dettagli (incluse informazioni su come chiudere il proprio conto e sulle conseguenze di tale operazione).

Inoltre, PayPal può limitare le operazioni di invio o ricezione di pagamenti e/o di trasferimenti di denaro su un conto in determinate circostanze, come nel caso in cui i dati forniti non risultino corretti, non vengano rispettati gli obblighi fondamentali o l'utente si trovi in difficoltà finanziarie (vedere anche le sezioni 9 e 10 delle Condizioni d'uso). PayPal non dà all'utente la possibilità di limitare o disattivare il proprio conto, ma solo di chiuderlo.

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

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

Attività vietate o limitate

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

PayPal può inoltre limitare l'uso del Servizio PayPal e/o rifiutarsi di eseguire un ordine di pagamento se l'operazione risulta associata ad attività non consentite, come stabilito nelle Condizioni d'uso.

Comunicazioni con l'utente

PayPal comunicherà con l'utente nei seguenti modi (oltre ai metodi più comuni quali il telefono per l'Assistenza clienti e questo sito):

- **tramite email**, se le informazioni comunicate non sono sensibili dal punto di vista della sicurezza. L'email viene ad esempio usata per informare l'utente sui pagamenti inviati o su variazioni delle impostazioni del conto. Queste comunicazioni via email sono in genere conferme di un'operazione eseguita dall'utente; se l'utente non ha compiuto l'operazione oggetto della comunicazione, dovrà comunicarlo immediatamente e non rispondere al messaggio. Vedere la sezione "[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)" di seguito se si sospetta un uso non autorizzato del conto.
Oltre a confermare delle operazioni eseguite, le email consentono a PayPal di richiamare l'attenzione dell'utente (come nel caso di pagamento in attesa di accettazione o di scadenza della carta collegata al conto) e di inviare comunicazioni generiche a tutti gli utenti, come gli aggiornamenti ai nostri accordi legali online. Limitiamo al massimo le comunicazioni relative ai dati riservati via email, poiché non si tratta di un mezzo di comunicazione particolarmente sicuro. Per comunicare con PayPal in modo sicuro, servirsi del Centro messaggi. PayPal non controlla le risposte degli utenti alle email automatiche. Per rispondere a una nostra comunicazione o per confermare l'autenticità di un indirizzo email, servirsi del Centro messaggi;
- **tramite notifiche su smartphone o tablet**, se le impostazioni del dispositivo consentono a PayPal di inviarle. Tali notifiche hanno lo stesso scopo delle email sopra descritte e consentono all'utente di essere informato su un eventuale uso non autorizzato del proprio conto. Vedere la sezione "[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)" di seguito se si sospetta un uso non autorizzato;
- **tramite il Centro messaggi**, a cui è possibile accedere dopo aver effettuato l'accesso al conto PayPal. Dopo che l'utente ha effettuato l'accesso, PayPal avrà la certezza di comunicare con l'effettivo titolare del conto; per questo motivo il Centro messaggi viene usato per fornire informazioni sulla sicurezza del Servizio, informazioni riservate e altre informazioni per le quali la sicurezza è importante. Tuttavia, poiché l'utente deve accedere al Centro messaggi, questo metodo può essere meno efficace rispetto all'email per ottenerne l'attenzione; pertanto è possibile che l'utente riceva un'email con l'invito a controllare il Centro messaggi.

Non si tratta di un elenco completo delle modalità di comunicazione; ad esempio, se l'utente contatta telefonicamente l'Assistenza clienti, chiaramente il metodo utilizzato sarà il telefono.

Le comunicazioni avverranno nella lingua usata per comunicare con l'utente al momento della registrazione del conto PayPal. In genere, questo significa che le comunicazioni avvengono nella lingua

del Paese di residenza dell'utente, oppure in inglese. Il Paese di residenza viene richiesto al momento della registrazione al Servizio.

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

PayPal si impegna a risolvere gli eventuali problemi relativi al Servizio (ad esempio, problemi di pagamento) o le contestazioni con altri utenti tramite il Centro risoluzioni, accessibile dopo aver effettuato l'accesso al conto PayPal.

Nel Centro risoluzioni (dove sono riportate anche le indicazioni per il relativo utilizzo) è possibile segnalare un problema, aprire una contestazione o rispondere a una contestazione di un altro utente. Per maggiori informazioni, consultare le sezioni 11, 12 e 13 delle Condizioni d'uso.

Se il problema relativo al Servizio riguarda questioni di sicurezza o frodi (ad esempio, l'utente sospetta un uso non autorizzato), consultare anche la sezione "Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza" riportata di seguito. Se PayPal deve comunicare all'utente un problema relativo alla sicurezza o un tentativo di frode, in genere la comunicazione avviene tramite il Centro messaggi. Se è necessario che l'utente intervenga con urgenza, PayPal può anche avvalersi di altri canali di comunicazione, ad esempio l'email, per sollecitare l'intervento dell'utente.

Sono previste tempistiche per la segnalazione e la risoluzione dei problemi relativi al Servizio e delle contestazioni con altri utenti, pertanto è importante sapere entro quando effettuare una determinata operazione.

RECLAMI SUL SERVIZIO

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

Sono previste tempistiche per la segnalazione e la risoluzione dei reclami; pertanto è importante tenere conto delle informazioni fornite durante la procedura di risoluzione del reclamo in merito alle scadenze previste per le azioni successive, in modo che l'utente possa risolvere il reclamo o procedere con la relativa escalation, in base a ciò che ritiene opportuno.

Se l'utente non è soddisfatto dell'esito di un reclamo relativo al Servizio, al termine della procedura di escalation del reclamo potrà richiedere l'intervento del Financial Ombudsman Service (se risiede nel

Regno Unito) o dello [European Consumer Centre \(ECC-Net\)](#) oppure intentare una causa presso i tribunali d'Inghilterra e Galles (o presso il tribunale di residenza se l'utente è un semplice consumatore). L'utente può inoltre segnalare un reclamo non risolto per iscritto alla CSSF al seguente indirizzo: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Lussemburgo.

Per maggiori informazioni, vedere anche la sezione 14 (Contestazioni con PayPal) delle Condizioni d'uso.

Legge applicabile

Il rapporto contrattuale con l'utente è disciplinato dalle leggi d'Inghilterra e Galles.

Utilizzo sicuro del Servizio

Dal punto di vista del consumatore, il prodotto base di PayPal è il Servizio, che viene spesso equiparato a un portafoglio, ovvero un luogo sicuro dove conservare denaro, carte e altri metodi di pagamento. La sicurezza è uno dei motivi principali che spinge ad avere un portafoglio; il Servizio PayPal consente di non divulgare ai venditori online i dati per accedere al proprio denaro, negando loro anche la possibilità di accedere allo strumento di pagamento (dati della carta e del conto bancario).

Oltre alla sicurezza, il portafoglio rappresenta uno strumento sempre pronto e pratico: non è una cassaforte, ma può essere aperto e usato in modo semplice quando serve. È difficile riuscire a ottenere il giusto equilibrio tra praticità e sicurezza: PayPal non contatta l'utente laddove un controllo della sicurezza non offrirebbe alcun valore aggiunto; tuttavia, se il rischio è elevato (per l'importo interessato o per la maggiore probabilità di perderlo), è necessario chiedere all'utente di collaborare e di tutelarsi mentre PayPal verifica di avere di fronte l'utente e non un impostore. Inoltre, PayPal deve rispettare le vigenti normative di sicurezza. In genere, il riconoscimento dell'utente avviene tramite metodi non invasivi; a volte, però, PayPal può richiederli di dimostrare di essere la persona che compie le operazioni sul conto.

Riconoscimento dell'utente

Quando l'utente invia un pagamento, PayPal deve confermare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente o dal titolare del conto. Il pagamento viene addebitato sul conto dell'utente, quindi la conferma che l'utente abbia accettato l'operazione assicura che vengano addebitati sul conto solo i pagamenti

autorizzati. Oltre alle istruzioni di pagamento, per le altre operazioni relative al denaro o alle impostazioni del conto PayPal, confermeremo sempre che siano state eseguite dall'utente.

In generale, l'accesso dell'utente al conto tramite i propri dati di accesso (tra cui la password e il PIN) indica che sia l'utente stesso a operare sul conto. La sicurezza di questa procedura dipende dalla capacità dell'utente di mantenere segreti i dati di accesso, soprattutto la password o il PIN. Divulgando i dati di accesso, l'utente dà ad altri soggetti la possibilità di controllare il suo conto PayPal. Qualora l'utente desideri che qualcun altro utilizzi il suo conto, non dovrà condividere i dati di accesso, ma creare dati di accesso separati per un altro soggetto (dopo aver effettuato l'accesso, deve scegliere "Gestisci utenti" in "Profilo e impostazioni"). Per mantenere sempre il pieno controllo del conto, si consiglia all'utente di non divulgare mai i propri dati di accesso. Consultare la sezione **"Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza"** riportata di seguito, se si ritiene che qualcun altro conosca i propri dati di accesso.

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

PayPal è in grado di riconoscere i propri utenti anche mediante metodi diversi dall'accesso con il nome utente e la password o il PIN. Ad esempio, è possibile riconoscere un utente dal dispositivo mobile in uso, in particolare se su tale dispositivo è installata l'app PayPal. Se il dispositivo in uso è dotato di un sensore per le impronte digitali per l'identificazione dell'utente, PayPal può usare anche l'impronta digitale. Inoltre, PayPal può richiedere ai propri utenti di immettere un codice inviato a un numero di telefono precedentemente acquisito. In questo modo è possibile identificare l'utente grazie al numero di telefono che usa. In alternativa, è possibile confermare l'identità dell'utente in base alle risposte fornite da quest'ultimo a determinate domande di sicurezza.

La normativa europea sulla sicurezza dei pagamenti impone di confermare l'identità degli utenti tramite due metodi distinti per determinate attività come l'invio di denaro o la modifica delle impostazioni del conto. Ad esempio, se l'utente effettua l'accesso immettendo la propria password, PayPal potrebbe anche controllare il dispositivo in uso e in genere tale attività viene svolta senza che l'utente se ne accorga. Per dissociare il proprio Profilo da un dispositivo non più in uso, l'utente deve accedere al conto e selezionare "Telefono" in "Profilo e impostazioni".

Se l'utente lo desidera, verrà identificato (se possibile) senza dover immettere una password o il PIN, ma, ad esempio, in base al dispositivo mobile utilizzato. PayPal non ignora la procedura di identificazione dell'utente, ma è in grado di effettuarla senza che questi debba immettere altri dati, riconoscendo l'utente dal dispositivo in uso e dal comportamento tenuto anziché dalla password.

Se l'utente usa una carta per finanziare un pagamento, la banca che ha emesso la carta è anch'essa tenuta a identificare l'utente. Tale procedura di identificazione può avvenire tramite il protocollo 3D Secure, che prevede l'immissione di una password. PayPal sta collaborando con le società emittenti di carte per rendere meno invasivo questo controllo di sicurezza aggiuntivo, ove possibile.

Confermare l'identità dell'utente al momento dell'invio di un pagamento contribuisce a garantire che il pagamento è autorizzato proprio dall'utente. Inoltre, la procedura di conferma dell'identità è necessaria quando l'utente imposta l'approvazione preventiva per dei pagamenti futuri. In tal caso, i commercianti potranno considerare tali pagamenti come anticipatamente concordati con l'utente. PayPal non controlla l'identità dell'utente e non richiede il suo intervento quando un commerciante completa un pagamento che l'utente ha approvato in precedenza, perché, in tal caso, l'utente ha deciso di fidarsi del commerciante che preleverà l'importo stabilito solo se si verificano determinate condizioni (ad esempio, quando l'utente utilizza un servizio offerto dal commerciante o dopo che è trascorso un periodo di tempo definito). L'utente potrà sempre annullare un'approvazione preventiva nel proprio Profilo.

Riconoscimento dell'autentico sito PayPal

PayPal usa tutti i mezzi a disposizione per impedire ad altri di falsificare il proprio sito, le proprie app per cellulari e altri mezzi di accesso al Servizio. Tuttavia, il nostro impegno in tale senso non potrà mai essere efficace al 100%; qualcuno potrebbe operare fingendo di essere PayPal prima che possa essere individuato. Se l'utente ritiene, ad esempio, che un sito falso sia l'effettivo sito PayPal, effettuando l'accesso divulgerebbe i propri dati di accesso al truffatore. Se l'utente si è imbattuto in una simile esperienza, veda la sezione "[Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza](#)" di seguito.

Per essere certi di accedere all'autentico sito PayPal:

- **non usare link per accedere al sito PayPal.** Il codice del link che permette di accedere a un sito di riferimento non è visibile, quindi non è possibile sapere con certezza quale sia la pagina di destinazione. Un link è sicuro solo se l'utente ne conosce la fonte, cosa che non sempre accade. Alcune email, nell'aspetto simili a quelle inviate da PayPal, potrebbero in verità essere state inviate da altri soggetti o truffatori; evitare quindi di usare i link di accesso a PayPal contenuti in tali email. Anche i link riscontrabili su siti web di cui la fonte è sconosciuta o non affidabile possono reindirizzare a siti che imitano quello di PayPal. Il modo migliore per essere

certi di accedere al vero sito PayPal è digitare "paypal.com" nella barra degli indirizzi del browser e premere Invio;

- **controllare la barra degli indirizzi.** Una volta effettuato l'accesso a un sito simile a quello Paypal, controllare la barra degli indirizzi nella parte superiore della finestra del browser. L'aspetto dell'indirizzo dovrebbe essere il seguente (con alcune differenze dovute al browser in uso):



In questo esempio, "https" e il simbolo del lucchetto chiuso indicano che la connessione tra il browser utilizzato e il server PayPal è crittografata, quindi non è possibile per altri accedere senza autorizzazione. I termini "paypal.com" e "PayPal, Inc." confermano che il browser è connesso al nostro server e l'ombreggiatura verde indica che il browser "riconosce" PayPal sulla base di un certificato rilasciato da una terza parte affidabile che ha identificato PayPal. Se la barra degli indirizzi è gialla o rossa, se la connessione non è sicura (il lucchetto è aperto o "https" non è indicato) o non si è connessi al nostro sito (indirizzo diverso da paypal.com), non effettuare l'accesso. I truffatori possono usare senza autorizzazione il nostro nome, ma è molto più difficile che usino il nome del nostro dominio Internet, ovvero paypal.com; quindi verificare che paypal.com sia visualizzato nella barra degli indirizzi prima del primo simbolo di slash (/).

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

Per essere certo di installare l'app PayPal autentica sul proprio dispositivo mobile, l'utente dovrà ottenere l'app tramite l'App Store Apple o Google Play.

Alcuni venditori che accettano pagamenti con PayPal consentono agli acquirenti di accedere ai loro siti con i dati di accesso PayPal; in questo modo l'utente non dovrà registrarsi sul sito. Tuttavia, sebbene l'utente stia usando i dati di accesso PayPal e PayPal gestisca la procedura di accesso, in realtà non accede al sito PayPal, ma al sito di una terza parte. Se l'utente accede (o tenta di accedere) al sito di una terza parte con i dati di accesso PayPal, PayPal informerà la terza parte dell'esito, positivo o negativo, dell'accesso, senza però divulgare ulteriori dati senza il consenso dell'utente.

Come comportarsi in caso di problemi di sicurezza

Se l'utente sospetta la presenza di un problema di sicurezza, dovrà attivarsi immediatamente senza farsi prendere dal panico. Non intervenire subito può peggiorare le conseguenze. Chiamare l'Assistenza clienti **NON** è sempre la prima cosa da fare.

Per prima cosa, è necessario chiedersi quale delle seguenti descrizioni si adatta meglio al problema:

- a. posso accedere al conto. Qualcuno sta usando o potrebbe usare il mio conto oppure i miei dati di accesso potrebbero non essere più segreti;
- b. posso accedere al conto e ritengo che i miei dati di accesso siano sicuri, ma nel mio conto sembra che siano state effettuate attività non autorizzate;
- c. Non riesco ad accedere al conto. Qualcuno sta usando o potrebbe usare il mio conto oppure ho semplicemente dimenticato la password.

Di seguito è illustrato come comportarsi.

"Riesco ad accedere al conto ma..."

Se è possibile accedere al conto PayPal, ma si sospetta che qualcun altro stia usando il conto o siano in corso o avvenute possibili attività non autorizzate, l'utente dovrà accedere e cambiare la password, anche se non si ritiene che possa essere stata individuata. I truffatori spesso si servono di programmi in grado di individuare le password, quindi è preferibile cambiarla per evitare che venga rilevata. Se è ancora possibile accedere al conto, la password può essere cambiata più velocemente.

Per cambiare la password è necessario prima effettuare l'accesso. Quindi cliccare Profilo e impostazioni > Sicurezza > Modifica (accanto a Password). Quando l'utente modifica la password, PayPal protegge il canale di comunicazione con l'utente, pertanto cambiare la password è una procedura sicura, senza rischi che qualcuno possa acquisirla di nascosto. Scegliere con attenzione la nuova password ed evitare di usarne una simile a un'altra già usata in precedenza.

Se l'utente ha scelto di non richiedere la password di accesso, si consiglia di riconsiderare tale decisione per aumentare gli ostacoli all'accesso per un potenziale impostore. Inoltre, può essere utile tenere in considerazione gli altri metodi usati da PayPal per verificare l'identità dei propri utenti: ad esempio, l'utente può indicare il proprio modello di cellulare sul Profilo del conto PayPal. A quel punto, un nuovo cellulare con lo stesso numero di telefono risulterà sconosciuto ai sistemi PayPal che identificano il dispositivo. È possibile aggiornare il dispositivo mobile in uso disassociando quello vecchio e installando e usando l'app PayPal sul nuovo dispositivo.

Dopo aver cambiato la password ed effettuato nuovamente l'accesso, confermare le attività che sembrano non autorizzate. C'è una notevole differenza tra "Non ricordo di aver effettuato il pagamento" e "Sono certo di non aver effettuato il pagamento perché non ho mai sentito parlare de La casa della Borsa; sono un uomo e non uso borse". Non segnalare un pagamento come non autorizzato se non si ha la certezza di non averlo autorizzato. Segnalare intenzionalmente e in malafede un pagamento come non autorizzato equivale a commettere una frode.

Nel caso di attività non autorizzate, segnalarle a PayPal contattando l'Assistenza clienti (dettagli riportati di seguito). Tuttavia, segnalare un'attività non autorizzata solo dopo aver cambiato la password e modificato gli altri elementi di identificazione presenti nel Profilo: cambiando la password e aggiornando i dati del dispositivo mobile in uso, l'utente riacquisisce il controllo sul suo conto e questo è il primo passaggio importante prima di analizzare le conseguenze della perdita del controllo.

"Non riesco ad accedere al conto"

Se è non è più possibile accedere al conto PayPal, richiedere la reimpostazione della password contattando l'Assistenza clienti (l'email non è considerata un mezzo sicuro per la reimpostazione della password). Se si sospetta che una persona non autorizzata stia usando il conto, richiedere la reimpostazione della password. La reimpostazione della password è meno urgente se le probabilità che un soggetto esterno abbia effettuato l'accesso al conto sono basse.

Contattare l'Assistenza clienti per reimpostare la password

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

Se è possibile effettuare l'accesso, accedere e cliccare "Aiuto" in fondo alla pagina e annotare il codice usa-e-getta mostrato. Se non è possibile effettuare l'accesso, spiegare il perché quando l'agente dell'Assistenza clienti richiede il codice.

Se è comunque possibile effettuare l'accesso, è possibile usare il Centro messaggi invece del telefono per contattarci. Tuttavia, se è necessario reimpostare urgentemente una password e non è possibile farlo da soli, contattare PayPal per un intervento rapido. È inoltre possibile servirsi del Centro messaggi per gestire le conseguenze dell'accesso non autorizzato al conto, come un pagamento non autorizzato, oppure richiedere assistenza per altri problemi.

Se PayPal deve comunicare all'utente un problema relativo alla sicurezza o un tentativo di frode, in genere la comunicazione avviene tramite il Centro messaggi. Se è necessario che l'utente intervenga con urgenza, PayPal può anche avvalersi di altri canali di comunicazione, ad esempio l'email, per sollecitare l'intervento dell'utente.

In caso di richiesta di reimpostazione della password, PayPal verifica che la richiesta sia stata inviata dall'utente. Per questo PayPal porrà delle domande la cui risposta dovrebbe essere nota solo

all'utente. Se l'utente cambia la password online tramite le pagine della sezione Aiuto, le domande saranno quelle scelte al momento dell'impostazione del conto. Le domande sono disponibili nel profilo del conto e, se necessario, è possibile sceglierne di nuove. Si ricordi, tuttavia, che un impostore che accede illecitamente al conto di un utente può anche modificare le domande e risposte utilizzate per identificare l'utente e, in tal caso, potrebbe non essere facile recuperare il controllo del conto.

Maggiori informazioni sulla sicurezza

La sezione [Sicurezza](#) contiene maggiori informazioni sulla sicurezza e sulle procedure applicabili.

Glossario

3D Secure: sistema usato dalle società emittenti di carte (come Visa e MasterCard) che consente di identificare la persona che usa la carta. 3D Secure usa una password conosciuta dalla società emittente della carta (non PayPal) per confermare che la persona che immette la password è il titolare della carta. 3D Secure è una locuzione generica; Verified by Visa e MasterCard SecureCode sono i nomi commerciali usati per 3D Secure.

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

Centro messaggi: un mezzo che consente all'utente e a PayPal di comunicare tra loro in modo simile alla posta elettronica, ma con un livello superiore di sicurezza e riservatezza. Per usare il Centro messaggi è necessario accedere al conto PayPal.

Noi: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., fornitore del Servizio, come spiegato nella precedente sezione "[Fornitore del Servizio](#)".

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

Per maggiori informazioni, è possibile:

- fare riferimento alla [sezione Aiuto](#);

- chiamare l'[Assistenza clienti](#).

Infine, è necessario sapere che:

- le linee guida per l'uso sicuro del Servizio PayPal sono quelle che PayPal considera essere le migliori prassi, ma non devono essere intese come procedure esaustive o come un suggerimento di qualsiasi tipo; le tecnologie più diffuse, i rischi associati e le circostanze specifiche del caso possono mutare continuamente, per questo le linee guida vengono fornite senza alcuna garanzia (nella misura consentita dalla normativa applicabile e sulla base delle Condizioni d'uso di PayPal). PayPal invita sempre l'utente a fare ricerche e a richiedere la consulenza di un professionista per essere certo di procedere correttamente di volta in volta;
- le informazioni riportate in precedenza non costituiscono una raccomandazione o un invito a usare prodotti o servizi di terze parti;
- in caso di link ad altri siti, PayPal non è responsabile del loro contenuto.