

Viktig betalnings- och tjänsteinformation

Senast uppdaterad: 09 januari 2018



[Skriv ut](#)



[Hämta pdf](#)

INNEHÅLL

[Grundläggande om PayPal-tjänsten](#)

[Vad är PayPal-tjänsten?](#)

[Vem tillhandahåller tjänsten?](#)

[Vad behöver jag för att använda tjänsten?](#)

[Enstaka eller "engångs"-betalningar](#)

[Skapa PayPal-konto](#)

[Finansiera ett konto](#)

[Göra betalningar](#)

[Ta emot betalningar](#)

[Valutor](#)

[Risk för återbetalning eller återkallande av en betalning](#)

[Säljarskydd](#)

[Köparskydd](#)

[Överföring av pengar till bankkonto \(inlösen av elektroniska pengar\)](#)

[Avgifter](#)

[Stängning av ett konto eller begränsad användning av det](#)

[Förbjudna eller begränsade aktiviteter](#)

[Kommunikation med dig](#)

[Lösa problem med tjänsten och tvister med andra användare](#)

[Klagomål om tjänsten](#)

[Vilken lag gäller](#)

[Säker användning av vår tjänst](#)

[Hur vet vi att det är du?](#)

[Hur vet du att det är vi?](#)

[Skydda kontot och pengarna](#)

[Vad ska jag göra vid säkerhetsproblem?](#)

[Förluster på grund av obehörig användning](#)

[Mer säkerhetsinformation](#)

[Ordlista](#)

Beskrivningen av tjänsten är endast en sammanfattning. Den omfattar inte alla definitioner, undantag samt regler och villkor i samband med tjänsten. De fullständiga reglerna och villkoren finns angivna i vårt användaravtal som är tillgängligt från sidfoten på de flesta sidor på PayPals webbplats. Denna sammanfattning är inte en del av användaravtalet. Det här dokumentet kan komma att ändras.

I det här dokumentet och användaravtalet förklaras information som vi enligt lagen måste meddela dig om. Vi uppdaterar det när tjänsten (definierad nedan) ändras.

I slutet av dokumentet finns en ordlista.

Grundläggande om PayPal-tjänsten

Vad är PayPal-tjänsten?

PayPal gör det möjligt för enskilda och företag att överföra och ta emot elektroniska pengar på nätet. PayPal tillhandahåller även andra finansiella tjänster och relaterade tjänster. Dessa tjänster benämns härnäst "tjänsten" som ett gemensamt begrepp.

Du kan använda tjänsten för att göra enstaka eller "engångs"-betalningar, eller så kan du öppna ett konto hos oss, vilket gör betalningar enklare. Med ett konto kan du inte bara skicka utan även ta emot betalningar, och du får fler funktioner och ett bättre register över dina betalningar.

Vem tillhandahåller tjänsten?

Tjänsten tillhandahålls av PayPal (Europe) S.à r.l.et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) ("PayPal") till registrerade användare i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Information om hur du kontaktar PayPal finns på [den här](#) sidan om kundtjänst. Om det gäller ett nödfall klickar du på [Vad ska jag göra](#) nedan.

PayPal är vederbörligen licensierat i Luxemburg som bank (eller "kreditinstitut" i juridiska termer). Vi står under tillsyn av Luxemburgs tillsynsmyndighet för finansiella tjänster, Commission de Surveillance du Secteur Financier eller CSSF. CSSF har ett register över organisationer som den reglerar på <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. PayPal är nummer B00000351 i registret, men du kan även söka efter vårt namn.

Vad behöver jag för att använda tjänsten?

För att använda tjänsten behöver du bara:

- en dator, smartphone (till exempel en Apple iPhone eller en Android- eller Windows-mobil) eller surfplatta (till exempel en Apple iPad eller en Android- eller Windows-surfplatta)
- en dataanslutning till internet. PayPal-tjänsten fungerar inte om datorn är offline.

Detta är de tekniska kraven. Ju bättre datorn och internetanslutningen fungerar, desto bättre fungerar naturligtvis även tjänsten. Om datorn har ett virus eller något annat säkerhetsproblem kan tjänsten samt andra åtgärder på datorn påverkas. Det är bäst att följa alla säkerhetsråd från tillverkaren av datorn och operativsystemet samt att använda virusskydd om sådant rekommenderas för operativsystemet. Håll systemet uppdaterat, i synnerhet operativsystemet, webbläsaren och virusskyddet. Var försiktig när du hämtar filer från internet: om du inte är bekant med och litar på källan som du hämtar från riskerar du att den hämtade filen är skadlig.

Du använder tjänsten för pengar, så du behöver även pengar som du kan överföra eller ta emot för att kunna dra nytta av PayPal. Du kan dra ännu mer nytta av tjänsten om du har ett bankkonto och/eller ett betalkort. Med tjänsten kan du använda dessa betalningsalternativ (bankkonto och/eller kort) på nätet utan att avslöja uppgifter om dem. Du lämnar endast ut dessa uppgifter till oss och andra noga utvalda tredje parter som nämns i vår sekretesspolicy. Tjänsten är utformad för att fungera med dina andra bankkonton och dina kort, så att det blir enklare och säkrare att använda dem på nätet.

I vissa fall kan du använda tjänsten med vissa tredjepartstjänsteleverantörer som du tillåter att agera för din räkning (till exempel för att initiera vissa betalningar eller komma åt information om ditt PayPal-konto).

Enstaka eller ”engångs”-betalningar

Om du använder tjänsten för att göra en enstaka betalning (utan att ha ett konto hos oss), kommer vi att ge dig information i samband med betalningen, både före och efter att du instruerat oss att göra betalningen.

Denna information görs tillgänglig för dig:

- på de webbsidor som vi visar dig innan betalningen utförs,
- i e-postmeddelanden som vi skickar till dig och
- i detta tillkännagivande av ”Viktig betalnings- och tjänsteinformation”.

när du (i tillgängliga fall) använder produkten ”Betalning mot faktura” kan du även få en del information från handlaren som du betalar till.

Vi debiterar inga avgifter för att överföra en enstaka betalning via tjänsten (men vi kan debitera för en annan tjänst som valutaomvandling).

Den information som du måste ge oss för att göra en enskild betalning omfattar dina betalkortsuppgifter och andra uppgifter som anges på de webbsidor där du ber oss att göra betalningen.

Betalningen genomförs så fort som de betalningsmetoder som PayPal har tillgång till medger (vilket kan vara under följande arbetsdag) efter att du har gett oss din betalningsorder. Om den person som du skickar din betalning till meddelar oss att de vill göra upp betalningen vid ett senare tillfälle, kommer vi att utföra din betalningsorder när de ber oss göra det.

Om du inte har ett konto hos oss kan du bara skicka eller ta emot betalningar upp till ett visst värde. Mer information finns i "[Skicka betalningar](#)", "[Ta emot betalningar](#)" och "[Överföra till bankkonto](#)" nedan.

Skapa ett PayPal-konto

Personer och företag kan öppna konto hos PayPal. För att kunna öppna ett konto hos oss måste du:

- antingen vara en privatperson (minst 18 år) eller ett företag som är i stånd att ingå ett juridiskt bindande kontrakt, och
- slutföra vår registreringsprocess.

Som en del av vår registreringsprocess måste du:

- registrera en e-postadress, som även kommer att fungera som ditt användar-id

- ange ett lösenord, som vi använder för att logga in dig (information om hur du väljer ett bra lösenord finns i "[Se till att kontot är säkert](#)" nedan); och
- godkänna vår [sekretesspolicy](#) och vårt [användaravtal](#), inklusive de policydokument som är införlivade i det.

Under eller efter registreringen kan du även ange ett betalningsalternativ i ditt PayPal-konto.

Betalningsalternativet kan vara ett bankkonto eller betalkort som vi drar pengar från för att täcka de betalningar du gör från ditt PayPal-konto.

Finansiera ett konto

Pengarna på ditt PayPal-konto kallas juridiskt sett "elektroniska pengar" och är erkända i hela Europeiska ekonomiska samarbetsområdet som en form av pengar som lämpar sig för nätet. Du kan endast betala pengar från ditt PayPal-konto om du har pengar på kontot. Om du emellertid skickar en betalning utan att ha tillräckligt med pengar på ditt PayPal-konto försöker vi automatiskt hämta pengar från dina betalningsalternativ så att betalningen kan gå igenom.

För att få in pengar på ett konto måste du antingen:

- skaffa elektroniska pengar från oss genom att betala oss en motsvarande summa från dina betalningsalternativ. Du kan göra detta manuellt via funktionen Fylla på, eller så gör vi det automatiskt vid behov för att täcka betalningar som du instruerar oss att skicka eller
- godkänna en PayPal-betalning som en annan PayPal-användare har skickat till dig.

Saldot i ditt PayPal-konto representerar summan på de elektroniska pengar som du kan betala från ditt konto. Elektroniska pengar motsvarar kontanter, så europeisk lagstiftning förbjuder att ränta betalas på elektroniska pengar (direktiv 2009/110/EG artikel 12).

Skicka betalningar

Om du vill skicka en betalning till en tredje part via tjänsten kan du klicka på en knapp på handlarens webbplats (eller annan försäljningsplats) för att betala handlaren. Om betalningsmottagaren inte har någon webbplats eller knapp som underlättar betalningen kan du istället använda funktionen Överför pengar i kontot och ange den avsedda mottagarens e-postadress. Oavsett vilket sätt du gör det på så instruerar du oss att överföra elektroniska pengar från ditt PayPal-konto till mottagarens PayPal-konto (se även "[Hur vet vi att det är du?](#)" nedan). Om betalningen godkänns av mottagaren (vilket vanligtvis sker automatiskt) slutför vi överföringen.

I vissa fall kan du godkänna en mottagare som interagerar med PayPal för din räkning vid ett senare tillfälle för att behandla en betalning från dig till mottagaren (den typen av betalning kallas för automatisk betalning eller **förgodkänd betalning**). PayPal kan hålla betalningsbeloppet som utestående på ditt reservkonto tills mottagaren tar emot din betalning.

I vissa fall kan du låta en annan licensierad leverantör av betaltjänster initiera en betalning till någon annan för din räkning.

Varje nytt konto har en inledande gräns för hur stora belopp som en användare kan betala och överföra. För att öka "överföringsgränsen" måste användaren verifiera den information som lämnats till oss i samband med kontot. Gränserna kan variera efter vårt gottfinnande upp till den maxsumma som lagen föreskriver för att förhindra pengatvätt, men du kan inte ändra överföringsgränsen själv. Vilken typ av information som krävs för verifieringsprocessen varierar beroende på var du bor och vilken typ av konto du har (privat eller företag). PayPal ber dig att verifiera kontoinformationen och förklarar hur du gör det.

Ta emot betalningar

När du har öppnat ett PayPal-konto kan du ta emot en betalning via tjänsten genom att godkänna en betalning från en annan användare. Godkännandet sker nästan alltid automatiskt; vanligtvis behöver du inte göra något för att godkänna en betalning.

Mottagaren kan återbetala betalningar eller, i vissa fall, använda tjänsten för att neka betalningar som har skickats av en annan användare.

Om ditt PayPal-konto är nytt föreskriver lagar som förhindrar pengatvätt att PayPal begränsar hur mycket pengar du kan ta emot tills du slutfört verifieringsprocessen för kontot. PayPal ber dig att verifiera ditt konto och förklarar hur du gör det kort efter att du öppnat kontot.

PayPal blockerar betalningar som verkar ha allvarliga säkerhetsproblem eller vara inblandade i bedrägerier (se avsnitt 5, 9 och 10 i användaravtalet). Ibland senarelägger vi en betalning istället för att blockera den, så att vi får tid att utreda ärendet. Om vi upptäcker ett bedrägeri efter att du har fått en betalning returnerar vi vanligtvis betalningen till den person som blivit av med pengarna och noterar återkallandet i ditt konto. Ibland får vi av juridiska skäl inte ge en förklaring av en blockerad eller senarelagd betalning eller ge information om ett återkallande. Det beror på att vi inte får varna någon som verkar begå bedrägerier eller andra brott. Vi kan inte berätta allt, men du får gärna ställa frågor om

blockerade, senarelagda eller återkallade betalningar via Meddelanden, som beskrivs i avsnittet "Kommunikation med dig" nedan.

Valutor

Du kan skicka eller ta emot en betalning i flera olika valutor, bland annat: amerikanska dollar, argentinska peso, australiska dollar, brasilianska real, brittiska pund, danska kronor, euro, filippinska peso, Hongkongdollar, israeliska shekel, kanadensiska dollar, mexikanska peso, norska kronor, nyzeeländska dollar, polska zloty, schweiziska franc, singaporianska dollar, svenska kronor, Taiwan-dollar, thailändska baht, tjeckiska kronor, ungerska forint och japanska yen.

Om du inte har ett saldo i den valuta som du skickar eller om du överför pengar till ett bankkonto som är i en annan valuta än överföringen, omvandlar tjänsten vanligtvis pengarna till den valuta som du skickar betalningen i eller samma valuta som det mottagande bankkontot. Vi debiterar en avgift för omvandlingen.

Du kan ta emot pengar i alla valutor som tjänsten stöder (se listan ovan). Om valutan du får inte stämmer överens med landet för ditt PayPal-konto omvandlar tjänsten inte den utländska valutan till den nationella förrän du instruerar den att göra det, överför pengarna till ditt bankkonto eller överför dem i en annan valuta.

Tjänsten informerar dig om den tillämpliga valutakursen och avgiften som debiteras innan valutan omvandlas. Efter att du informerats så fortsätter tjänsten endast med omvandlingen om du instruerar den att göra det. Detta gäller inte för transaktioner som är föremål för en försening i handlarens behandling eller automatiska betalningar (se avsnitt 4 i användaravtalet).

Risk för chargeback eller återkallande av en betalning

Om en mottagare inte kvalificerar för säljarskyddet (se nedan) och tar emot en betalning som blir föremål för en chargeback eller återkallas blir mottagaren (inte PayPal i de flesta fall) ansvarig för betalningsbeloppet samt eventuella avgifter, till exempel avgiften för bearbetning av en chargeback.

En chargeback är en tvist mellan mottagaren av en kortfinansierad betalning, banken som utfärdat kortet och utfärdarens kund, som skickat betalningen. PayPal beslutar inte om chargeback-ärenden och vi och

betalningsmottagaren måste godta beslutet från den utfärdande banken som slutgiltigt och juridiskt bindande i samband med en återbetalningstvist.

Säljarskydd

Under vissa omständigheter täcker PayPal förlust som orsakats av en chargeback eller ett återkallande, istället för att kräva att betalningsmottagaren ska betala tillbaka pengarna. Detta sker ifall betalaren förnekar att han eller hon godkänt betalningen eller hävdar att han eller hon inte fick varan som betalning gjorts för.

Säljarskyddet gäller och kan åberopas när betalningen anges vara "kvalificerad för policy för säljarskydd" på sidan Transaktionsdetaljer i användarens konto. Kvalificeringen för säljarskydd beror på följande faktorer:

- Typ av varor eller tjänster som köpts.
- Köparens och säljarens hemländer;
- Säljarens kontotyp;
- Den postadress som säljaren skickar varan till;
- Bevis på den fraktmetod som använts;
- Den tidpunkt då varorna skickades efter det att betalningen mottagits;
- Antalet konton från vilka betalning gjorts;
- Medverkan från säljaren.

Användaravtalet har mer information om specifik behörighet för det land där säljaren är bosatt.

Köparskydd

Med köparskyddet kan köpare som köpt kvalificerade varor återfå hela eller en del av sin PayPal-betalning för köpen, om varorna inte levererats eller om de skiljer sig markant från säljarens beskrivning av dem.

För att få köparskydd måste du inleda ett krav inom vissa tidsgränser. Information om hur du inleder ett krav finns i användaravtalet.

Överföra till bankkonto (inlösen av elektroniska pengar)

Om ditt konto har ett positivt saldo kan du när som helst be oss att överföra pengar från ditt konto till ett bankkonto som är registrerat som betalningsalternativ i ditt PayPal-konto (eller i sällsynta fall till ett

kortbetalningsalternativ). Du ber oss vanligtvis om detta genom att använda funktionen för överföring till bankkonto i kontot. Juridiskt sett är en överföring från ett PayPal-konto till ett bankkonto "inlösen" av elektroniska pengar.

Under normala förhållanden drar vi pengarna från ditt konto inom en arbetsdag efter att vi slutfört eventuella kontroller som rimligen krävs av oss för att förhindra penningtvätt och bedrägeri eller som krävs för att bekräfta din identitet och tillgång till bankkontot dit pengarna överförs.

Om ditt PayPal-konto är nytt kräver lagar som förhindrar penningtvätt att PayPal begränsar hur mycket pengar du kan överföra till ditt bankkonto. Du kan ta bort gränsen genom att slutföra verifieringsprocessen för det nya kontot. PayPal ber dig att slutföra processen och förklarar hur du gör det kort efter att du öppnat det nya kontot.

Du kan behålla pengarna på ditt PayPal-konto så länge du vill. Vi tar inte ut några avgifter för att pengarna ligger kvar i PayPal-kontot, men vi betalar inte heller någon ränta eftersom ränta på elektroniska pengar är förbjudet.

Avgifter

PayPal tar inte ut någon avgift för att överföra pengar via tjänsten (utom när valutaomvandling krävs, eller om betalningen skickas via vår Massbetalningstjänst eller om en avsändare väljer att betala avgiften för att skicka en betalning "från person till person").

PayPal tar ut avgifter när vissa händelser inträffar, till exempel:

- Mottagning av pengar (priserna varierar beroende på var avsändaren och mottagaren befinner sig);
- Omvandling av valutor (se Valutor ovan);
- Bearbetning av en chargeback från avsändaren för en betalning som du tar emot;
- Överföring av pengar till bankkonto (i vissa länder);
- Användning av vissa valfria tjänster som massbetalning eller PayPal Credit.

Information om våra avgifter finns i slutet av användaravtalet.

Stängning av ett konto eller begränsad användning av det

Både vi och kontoinnehavaren kan stänga ett konto när som helst. Om PayPal avslutar ett konto meddelar vi normalt kontoinnehavaren två månader före avslutandet, men vi kan också avsluta konton när som helst med omedelbar avisering till kontoinnehavaren i sällsynta fall (till exempel där kontoinnehavaren har brutit mot avtalet med oss). Avsnitt 7 i användaravtalet innehåller mer information (bland annat om hur du avslutar kontot och vilka följder det får).

Vi kan även stoppa betalningar från eller till ditt konto och/eller överföringar till bankkonton under vissa omständigheter, till exempel när information som du angett för oss verkar vara felaktig, du inte uppfyller viktiga skyldigheter eller du verkar ha ekonomiska problem (se även avsnitt 9 och 10 i användaravtalet). PayPal har inga funktioner som gör det möjligt för dig att begränsa eller inaktivera användningen av ditt konto på annat sätt än genom att stänga det.

Om vi begränsar ditt konto (utan att avsluta det helt) har du fortfarande tillgång till Meddelanden efter att du loggat in. Du kan även ringa till kundtjänst. Du får gärna ställa frågor om begränsningen. Vi förklarar då orsaken till den (i tillåtna fall) och vad du kan göra för att begränsningen ska tas bort.

PayPal kan även blockera en specifik betalning (utan att stänga eller begränsa kontot); information om detta finns i "[Ta emot betalningar](#)" ovan.

Förbjudna eller begränsade aktiviteter

Vi tillåter inte att tjänsten används för behandling av betalningar i samband med olaglig verksamhet eller annan verksamhet som bryter mot vår policy för godtagbar användning.

Vi kan också begränsa användningen av PayPal-tjänsten och/eller neka att utföra din betalningsorder om detta skulle innebära en begränsad aktivitet enligt bestämmelserna i vårt användaravtal.

Kommunikation med dig

PayPal kommunicerar med dig på följande sätt (bland andra vanliga sätt som telefon för kundtjänst och den här webbplatsen):

- **Via e-post**, om informationen inte är känslig av säkerhetsskäl. Vi använder till exempel e-post för att meddela dig om skickade betalningar eller en ändring av kontoinställningarna. Dessa e-postaviseringar är vanligtvis rutinbekräftelser av åtgärder som du har utfört, men om du inte har

utfört den meddelade åtgärden måste du agera omedelbart och inte skicka ett svar på e-postmeddelandet. Se "[Vad ska jag göra vid säkerhetsproblem](#)" nedan om du misstänker att kontot använts av en obehörig person.

Förutom att bekräfta åtgärder som utförts använder vi även e-postmeddelanden för att uppmärksamma dig på saker (till exempel när du har en betalning som måste godkännas eller när ett kort som är registrerat i kontot snart slutar gälla) och för allmänna tillkännagivanden till alla användare, såsom uppdateringar av våra avtal på nätet. Vi använder konfidentiell information så lite som möjligt i e-postmeddelanden eftersom e-postmeddelanden inte är ett särskilt säkert kommunikationssätt. Om du vill kommunicera med oss på ett säkert sätt bör du använda Meddelanden.

Om du svarar på ett av våra automatiska e-postmeddelanden är det inte säkert att det når fram till oss. Om du behöver svara använder du Meddelanden för att svara på e-postmeddelanden från oss eller kontrollera att ett e-postmeddelande verkligen kom från oss.

- **Via aviseringar till din smartphone eller surfplatta** (om inställningarna på enheten gör det möjligt för oss att skicka aviseringar till dig). De här aviseringarna har samma syfte som e-postmeddelandena och är avsedda att uppmärksamma dig på obehörig användning av kontot. Se "[Vad ska jag göra vid säkerhetsproblem](#)" nedan om du misstänker obehörig användning.
- **Via Meddelanden**, som du kan komma åt efter att du loggat in på kontot. Eftersom du måste logga in kan vi vara säkrare på din identitet när Meddelanden används. Därför använder vi Meddelanden när det gäller information om tjänstens säkerhet, konfidentiell information och annan information som är viktig att skydda. Eftersom du måste logga in för att komma åt Meddelanden är det inte säkert att du ser det lika snabbt som e-postmeddelanden. Vi kan därför skicka ett e-postmeddelande där vi ber dig att gå in på Meddelanden.

Det här är inte en fullständig lista. Om du till exempel ringer vår kundtjänst så sker den kommunikationen naturligtvis via telefon.

Vi kommunicerar med dig på det språk som användes för att kommunicera med dig när du registrerade dig hos PayPal. I de flesta fall är det ditt lands språk, men i annat fall använder vi engelska. Vi ber dig ange land när du registrerar dig för tjänsten.

LÖSA PROBLEM MED TJÄNSTEN OCH TVISTER MED ANDRA ANVÄNDARE

Vi kommer att försöka lösa alla problem för tjänsten (till exempel om det har uppstått ett fel med din betalning) eller en tvist med en annan användare via Problemhanteringscenter, som du hittar genom att logga in på ditt konto.

Du kan rapportera ett problem, inleda en tvist eller svara på en tvist som en annan person har inlett i Problemhanteringscentret. Där finns även hjälp om hur du använder Problemhanteringscentret. Det finns mer information i avsnitt 11, 12 och 13 i användaravtalet.

Om problemet med tjänsten har att göra med säkerhet eller bedrägerier (till exempel om du misstänker obehörig användning) kan du gå till [Vad ska jag göra vid säkerhetsproblem?](#) nedan. Om vi måste kontakta dig om problem gällande säkerhet eller bedrägerier gör vi vanligtvis det via vårt säkra

meddelandecenter. Om du bör vidta åtgärder snarast kan vi också använda andra sätt, till exempel e-postadress, för att begära åtgärder.

Vi har tidsfrister för rapportering och hjälp med att lösa problem med tjänsten och tvister med andra användare, så det är viktigt att notera när ytterligare åtgärder måste vidtas.

KLAGOMÅL OM TJÄNSTEN

Du kan rapportera ett klagomål om tjänsten till vår kundtjänst på nätet när som helst eller genom att ringa kundtjänst (mer information nedan).

Vi har tidsfrister för rapportering och hjälp med att lösa problem med tjänsten, så det är viktigt att notera den information som vi tillhandahåller dig under hela processen för lösning av klagomål om när ytterligare åtgärder måste vidtas, så att du kan lösa eller trappa upp ditt klagomål som du avser.

Om du inte är nöjd med resultatet av klagomålet om tjänsten när klagomålet har trappats upp kan du klaga till Financial Ombudsman Service (om du bor i Storbritannien) eller till [European Consumer Centre \(ECC-Net\)](#). Du kan även stämma oss i domstolar i England och Wales (eller i en lokal domstol om du är konsument). Du kan även hänskjuta en olöst tvist skriftligen till vår reglerande myndighet CSSF på följande adress: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d' Arlon L-2991 Luxemburg.

Se även avsnitt 14 (Tvister med PayPal) i användaravtalet för mer information.

Vilken lag gäller

Rättsförhållandet med dig regleras i enlighet med lagarna i England och Wales.

Säker användning av vår tjänst

Ur konsumentperspektiv är PayPals grundläggande produkt tjänsten, som ofta jämförs med en plånbok, ett säkert ställe att förvara kontanter, kort och andra betalningsmetoder. Säkerhet är en av de viktigaste anledningarna till att ha en e-plånbok: med PayPal-tjänsten slipper du avslöja information om hur man kommer åt dina pengar för handlare på nätet (kortuppgifter och information om bankkonton).

Förutom säkerhetsaspekten är en plånbok dessutom praktisk eftersom den är klar att använda och smidig: en plånbok är inte ett kassaskåp utan finns nära till hands och är enkel att öppna när du behöver kontanter. Det är svårt att hitta rätt balans mellan säkerhet och smidighet. Vi besvärar dig inte med en säkerhetskontroll i onödiga fall, men när risken (det berörda beloppet och sannolikheten för förlust) är högre måste vi be dig att hjälpa oss och skydda dig själv genom att bekräfta att vi har att göra med dig och inte med en bedragare. Vi måste också följa säkerhetsföreskrifter. Vi försöker i största möjliga mån att identifiera dig på diskreta sätt, men ibland måste vi även be dig att bevisa att den person som gör något med ditt konto verkligen är du.

Hur vet vi att det är du?

När du skickar en betalning behöver vi bekräftelse på att det är du, kontoinnehavaren, som instruerar oss att betala. Vi drar betalningen från ditt konto, så en bekräftelse på att det verkligen är du som godkänner betalningen ser till att vi endast drar betalningar från ditt konto som du sagt åt oss att dra. Utöver vad som angetts gällande betalningar kommer vi när det gäller andra åtgärder som rör dina pengar eller dina PayPal-kontoinställningar att kontrollera att det är du som utför åtgärden.

Inloggning med dina inloggningsuppgifter (bland annat lösenord eller pinkod) ger oss en grundläggande försäkran om att du är den person som loggar in. Säkerheten i den här grundläggande metoden är beroende av att du hemlighåller dina inloggningsuppgifter, särskilt lösenord eller pinkod. Om du avslöjar dina inloggningsuppgifter ger du upp kontrollen över ditt PayPal-konto. Om du vill låta någon annan använda ditt konto ska du inte dela dina inloggningsuppgifter utan istället skapa en separat användare och inloggningsfunktion för den andra personen (logga in och välj sedan Hantera användare under Kontoinställningar). Avslöja aldrig dina inloggningsuppgifter till någon så att du alltid har kontroll över ditt konto. Se [Vad du ska göra](#) nedan om du tror att någon annan känner till dina inloggningsuppgifter.

En PayPal-representant frågar aldrig efter lösenord eller pinkod; de är registrerade i krypterad form i vårt system och är inte tillgängliga för PayPals personal. Avslöja inte ditt lösenord eller din pinkod för PayPals personal eller någon annan. Om du glömmer lösenordet ändrar vi det till ett tillfälligt lösenord som bara du och vi känner till. Du måste emellertid ändra det tillfälliga lösenordet så snart du använt det första gången. Du kan ändra pinkoden själv från din kontoprofil när du har loggat in med lösenordet.

Vi känner igen dig på flera sätt, förutom att du loggar in med ditt användarnamn och lösenord eller pinkod. Vi känner till exempel igen dig genom din mobila enhet, särskilt om du har installerat PayPals app. Om din enhet har fingeravtrycksläsare för att identifiera dig kan vi också använda ditt

fingeravtryck. Vi kanske även ber dig att ange en kod som vi har skickat till ditt telefonnummer. Då kan vi identifiera dig med telefonlinjen. Vi bekräftar även din identitet med vissa säkerhetsfrågor.

Enligt europeisk lagstiftning för säkra betalningar måste vi identifiera dig på två olika sätt för vissa aktiviteter, som att överföra pengar eller ändra ditt konto. Om du till exempel loggar in med ett lösenord kan vi också kontrollera din enhet. Vi kan vanligtvis göra det i bakgrunden utan att du märker något. Om du vill ta bort kopplingen till en enhet som du inte längre har kan du göra det genom att logga in och välja Telefon under Kontoinställningar.

Om du vill kan vi identifiera dig (om möjligt) utan att du anger ett lösenord eller pinkod, till exempel via din mobila enhet. Vi hoppar inte över processen med att identifiera dig. Vi slutför bara processen utan att du anger data. Vi känner igen dig genom din enhet och ditt beteende i stället för genom ditt lösenord.

Om du använder ett kort för att betala har banken som utfärdat kortet till dig också ett ansvar att identifiera dig. De kan göra det med 3D-Secure som ber dig om ett lösenord. PayPal arbetar med kreditkortsorganisationer och -utfärdare för att minska den här extra säkerhetskontrollen när det är möjligt.

Genom att bekräfta din identitet när du gör en betalning hjälper du oss att se till att det är du som godkänner betalningen. Vi bekräftar även din identitet när du ställer in ett godkännande för framtida betalningar. Handlare kan sedan ta de förgodkända betalningarna som överenskommits mellan dig och handlarna. Vi kontrollerar inte din identitet eller kontaktar dig på något sätt när en handlare tar en betalning som du har förgodkänt eftersom du har valt att lita på handlaren för att ta en betalning när vissa villkor är uppfyllda (till exempel när du använder en tjänst som tillhandahålls av den handlaren eller en viss tid har gått och en betalning förfaller). Du kan avbryta ett förgodkännande i din kontoprofil.

Hur vet du att det är vi?

PayPal arbetar kontinuerligt med att förhindra att andra förfalskar vår webbplats, våra appar för mobiltelefoner och andra sätt att använda vår tjänst. Vårt arbete med att eliminera förfalskningar lyckas emellertid aldrig till 100 %. Någon kan utge sig för att vara PayPal tills vi lägger märke till det. Om du tror att en falsk webbplats är PayPals riktiga webbplats kan du logga in på den falska platsen och avslöja dina inloggningsuppgifter för PayPal-bedragaren. Se "[Vad ska jag göra vid säkerhetsproblem](#)" nedan om du har råkat ut för det här.

Så här kan du kontrollera att du loggar in på PayPals riktiga webbplats:

- **Undvik att använda länkar till PayPals webbplats.** Länkkoden som tar dig från en referens till den refererade webbplatsen är inte synlig för dig, så när du följer en länk vet du egentligen inte vart du kommer. Det är bara säkert att följa en länk om du kan lita på den som skapat länken, och du vet kanske inte alltid vem det är. E-postmeddelanden kan se ut som att de kommer från PayPal, fastän de egentligen inte gör det. Undvik därför att använda länkar i e-postmeddelanden för att besöka PayPal. Länkar på webbplatser som skapats av personer du inte känner och litar på kan också leda till falska webbplatser. Det enklaste sättet att vara säker på att du kommer till PayPals riktiga webbplats är att skriva "paypal.se" i adressfältet i webbläsaren och trycka på Enter.
- **Kontrollera adressfältet.** När du kommer till något som ser ut som PayPals webbplats kontrollerar du adressfältet högst upp i webbläsarfönstret. Det ska se ut ungefär så här (vissa små variationer kan förekomma beroende på webbläsaren):



I exemplet anger "https" och det stängda hänglåset att anslutningen mellan webbläsaren och PayPal-servern är krypterad, så att andra inte kan tjuvlyssna på den. Orden "paypal.com" och "PayPal, Inc." bekräftar att webbläsaren är ansluten till vår server, och den gröna färgen anger att webbläsaren "vet" att det är vi, tack vare ett certifikat som utfärdats av en betrodd tredje part som identifierat oss. Om adressfältet är gult eller rött eller om anslutningen inte är säker (öppet hänglås eller inget "https") eller inte ansluten till oss (adressen är inte paypal.com) ska du inte logga in där. Bedragare kan missbruka vårt namn, men det är svårare för dem att missbruka vårt domännamn på internet, paypal.com, så leta efter den domänen i adressen (exakt "paypal.com" precis före det första snedstrecket).

När du instruerar oss att göra en betalning åt dig är du vanligtvis på en webbplats som tillhör den handlare du ska betala. När du ber oss att betala ber vi dig normalt att logga in (så att vi vet att det är du som instruerar oss), så handlarens webbplats omdirigerar dig till ett PayPal-inloggningsfönster, såvida du inte har valt att logga in utan ett lösenord som beskrivs ovan under Hur vet vi att det är du?. Du kan alltid titta på adressen i inloggningsfönstret och kontrollera att handlarens webbplats har omdirigerat dig till oss. Observera att handlarens namn också visas när du omdirigeras till oss från en handlare, inte på grund av att du fortfarande är kvar på handlarens webbplats utan för att du ska se vad betalningen gäller: du köper något från handlaren och betalningssteget i processen tar dig till oss ett tag, men sedan kommer du tillbaka till handlaren efter betalningen.

Se till att PayPal-appen på din mobil är äkta och kommer från oss genom att hämta den från en tillförlitlig källa, till exempel Apples App Store eller Google Play.

Du kan logga in på vissa PayPal-kunders webbplatser med dina PayPal-inloggningsuppgifter. Då slipper du skapa ett konto på deras webbplats för att använda den. Men du loggar inte in på PayPal utan på den tredje partens webbplats, trots att du använder inloggningsuppgifterna till PayPal och att PayPal hanterar inloggningsprocessen. Om du loggar in (eller försöker logga in) på den tredje partens webbplats med dina PayPal-inloggningsuppgifter informerar PayPal den tredje parten om att du har loggat in eller att ett försök har misslyckats. PayPal delar emellertid ingen mer information med den tredje parten utan att först ha fått ditt tillstånd.

Vad ska jag göra vid säkerhetsproblem?

Om du misstänker att du har ett säkerhetsproblem ska du agera omedelbart, men lugnt. Om du väntar med att agera kan följderna bli värre. Det första du bör göra är **inte** att ringa kundtjänst.

Först och främst bör du fråga dig själv vilket av följande alternativ som bäst beskriver problemet:

- a. Jag kan logga in. Någon annan använder eller kanske använder mitt konto eller så kanske mina inloggningsuppgifter inte är hemliga längre.
- b. Jag kan logga in och jag tror att mina inloggningsuppgifter är hemliga, men obehörig aktivitet verkar ha ägt rum på mitt konto.
- c. Jag kan inte logga in. Någon annan använder eller kanske använder mitt konto eller jag har glömt mitt lösenord.

Följande underrubriker handlar om de här situationerna.

Jag kan logga in, men ...

Om du fortfarande kan logga in på ditt PayPal-konto, men misstänker att någon annan kanske använder kontot eller ser att obehörig aktivitet verkar äga rum är det första du ska göra att logga in och ändra lösenordet. Det ska du även göra om du inte har anledning att tro att någon annan kan ha fått tag i ditt lösenord. Bedragare har ofta program som gissar lösenord, så det bästa sättet att se till att ingen annan har lösenordet är att ändra det. Du kan ändra lösenordet mycket snabbare än vi om du fortfarande kan logga in.

Om du vill ändra lösenordet måste du först logga in. Klicka sedan på Kontoinställningar och på Ändra efter Lösenord. När du ändrar lösenord skyddar vi kommunikationskanalen mellan dig och våra servrar, så det är vanligtvis en säker process som ingen kan tjuvlyssna på. Välj ett nytt lösenord noga och se till att det inte liknar det gamla lösenordet.

Om du har valt att inte använda ett lösenord bör du överväga att använda lösenord igen för att göra det svårare för potentiella bedragare. Det kan också hjälpa att kontrollera andra sätt som vi använder för att identifiera dig. Har du till exempel fortfarande mobilen som anges i kontoprofilen? En ny mobiltelefon med samma telefonnummer som innan visas som en ny mobiltelefon hos oss eftersom vi identifierar själva enheten. Du kan uppdatera din mobila enhet genom att ta bort den gamla enheten från din profil och installera och använda PayPals app på din nya enhet.

När du har ändrat lösenordet och loggat in igen bekräftar du vilken aktivitet som verkar vara obehörig. Det finns en betydande skillnad mellan "Jag kommer inte ihåg att jag har gjort den där betalningen" och "Jag vet att jag inte gjort den där betalningen för jag har aldrig hört talas om Hannas handväskor, jag är kille och jag använder inte handväskor." Rapportera inte en betalning som obehörig om du inte är helt säker på att du inte har godkänt den. Betalningar som med avsikt felaktigt rapporteras vara obehöriga kan räknas som bedrägeri.

Om du är säker på att obehörig aktivitet har ägt rum rapporterar du det till PayPal via kundtjänst (mer information finns nedan). Men rapportera inte den obehöriga aktiviteten förrän du har ändrat ditt lösenord och andra identifierare i din kontoprofil. Om du ändrar ditt lösenord och uppdaterar dina uppgifter om din mobila enhet återfår du kontrollen över ditt konto, vilket är ett viktigt första steg innan du tar itu med följderna av att någon har tagit över ditt konto.

Jag kan inte logga in

Om du inte längre kan logga in på ditt PayPal-konto ber du om återställning av lösenordet genom att ringa kundtjänst (e-postmeddelanden fungerar inte vid återställning av lösenord eftersom de inte är tillräckligt säkra). Be om återställning snabbt om du misstänker att en obehörig person kan använda ditt konto. Din begäran är mindre brådskande om det är osannolikt att någon annan kan komma åt kontot.

Kontakta kundtjänst om du vill återställa ditt lösenord

Om du fortfarande kan logga in kan du lösa det viktigaste problemet snabbare än vi kan; se "**Jag kan logga in, men ...**" ovan. Om du inte kan logga in eller om du redan har gjort så mycket du kan ska du ringa till kundtjänst (mer information finns längst ner på den här sidan).

Om du kan logga in gör du det och klickar på Behöver du hjälp? nästan längst ner på webbsidan och antecknar engångskoden som du får. Om du inte kan logga in förklarar du varför för kundtjänst när de ber om lösenkoden.

Om du fortfarande kan logga in kan du kontakta oss via Meddelanden istället för att ringa. Men om du brådskande behöver en återställning av lösenordet och inte kan göra den själv är det bäst att ringa oss, så att du får hjälp så fort som möjligt. Du kan även använda funktionen Meddelanden till att ta itu med följderna av intrånget i kontot, till exempel betalningar som du inte har godkänt, eller till att få kundtjänst för andra problem.

Om vi måste kontakta dig om problem gällande säkerhet eller bedrägerier gör vi vanligtvis det via vårt säkra meddelandecenter. Om du bör vidta åtgärder snarast kan vi också använda andra sätt, till exempel e-postadress, för att begära åtgärder.

När du ber om återställning av lösenordet måste vi vara säkra på att det är du som ändrar lösenordet för ditt konto. Det gör vi genom att ställa vissa frågor till dig som bara du sannolikt vet svaret på. Om du ändrar lösenord på internet via våra Hjälp-sidor ställs de frågor som du valt och besvarat när du skapade kontot. Frågorna kan ses i din kontoprofil och du kan välja nya om du vill. Tänk på att en bedragare som olagligen får åtkomst till ditt konto också kan ändra frågor och svar som används för att identifiera dig,

och om det har skett kan det vara svårt att få tillbaka kontrollen över ditt konto.

Mer säkerhetsinformation

Mer information om säkerhet och våra policyer som rör säkerhet finns i [PayPals säkerhetscenter](#).

Ordlista

3D Secure: En process som föreskrivs av kortföretag (till exempel Visa och MasterCard) och som gör det möjligt för kortutfärdaren att bekräfta identiteten på en person som använder ett kort som kortutfärdaren utfärdat. I 3D Secure används ett lösenord som erkänts av utfärdaren (inte PayPal) för att bekräfta att personen som anger lösenordet är den kortinnehavare som utfärdaren känner till. 3D Secure är en generisk term; Verified by Visa och MasterCard SecureCode är varumärkesnamn för 3D Secure.

Inloggningsuppgifter: De uppgifter som du använder för att logga in, till exempel e-postadress och lösenord eller (på en mobiltelefon) telefonnummer och pinkod. Din e-postadress och ditt telefonnummer kan användas i andra sammanhang än för inloggningen, men ditt lösenord och din pinkod måste hemlighållas så att kontot är skyddat mot obehörig åtkomst.

Meddelanden: Ett sätt som du och PayPal kan kommunicera med varandra på. Det påminner om e-post men har bättre sekretessfunktion och säkerhet. Du måste logga in på PayPal för att kunna använda Meddelanden.

Vi: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., leverantören av tjänsten, såsom förklaras i "[Vem tillhandahåller tjänsten?](#)" ovan.

Du: Den rättmätiga innehavaren av ett PayPal-konto som skapats i ditt riktiga namn.

Om du vill ha mer information kan du:

- Använda vår [hjälp](#)tjänst
- Ringa [kund](#)tjänst

Slutligen bör du känna till följande:

- Våra riktlinjer i "Säker användning av vår tjänst" är vad vi rimligen anser vara bästa praxis men de är inte uttömmande och utgör inte råd av något slag. Den rådande tekniken, de tillhörande riskerna och dina specifika omständigheter ändras ständigt, så vi lämnar inga garantier eller utfästelser för riktlinjerna (i den mån som tillåts enligt gällande lag och enligt PayPals användaravtal). Gör alltid även egna efterforskningar och sök individuell professionell hjälp om du vill vara säker på att göra vad som är bäst i din situation.
- Informationen ovan utgör ingen rekommendation av tredjepartsprodukter eller tredjepartstjänster av något slag.
- Vi ansvarar inte för innehållet på de andra webbplatser som vi har länkar till.