

# CONDICIONES DE USO DE PAYPAL

## Acerca de su cuenta

Estas Condiciones de Uso entrarán en vigor para todos los usuarios a partir del 31 de octubre de 2022.

### Le damos la bienvenida a PayPal!

Estas Condiciones de Uso constituyen un contrato entre usted y PayPal Pte. Ltd., una empresa de Singapur que rige el uso que usted haga de su cuenta PayPal y los servicios PayPal. Si usted es una persona física, debe ser residente en uno de los países o regiones que se indican en la página [PayPal Global](#) y tener al menos 18 años o la mayoría de edad correspondiente en su país o región de residencia para poder abrir una cuenta PayPal y utilizar los servicios PayPal. Si se trata de una empresa, esta debe estar constituida, operar o tener sede en uno de los países o regiones que se indican en la página [PayPal Global](#) para poder abrir una cuenta PayPal y utilizar los servicios PayPal.

Al abrir y utilizar una cuenta PayPal, usted acepta cumplir con todos los términos y condiciones en estas Condiciones de Uso. También acepta cumplir con las siguientes políticas adicionales y con cada uno de los demás acuerdos que se encuentran en la página [Acuerdos legales](#) y se aplican a usted, lo que incluye lo siguiente:

- [Política de uso aceptable](#)
- [Términos de Métodos de Pago Alternativos](#)

Lea atentamente todos los términos y condiciones en estas Condiciones de Uso, los términos de estas políticas y cada uno de los otros acuerdos que se aplican a usted.

Es posible que modifiquemos en forma ocasional estas Condiciones de Uso y cualquiera de las políticas mencionadas con anterioridad. La versión modificada entrará en vigor en el momento en que la publiquemos en nuestro sitio web, a menos que se indique lo contrario. Si nuestros cambios reducen sus derechos o aumentan sus responsabilidades, publicaremos una notificación en la página [Actualizaciones de las políticas](#) de nuestro sitio web y le notificaremos con al menos 14 días de anticipación. Todos los futuros cambios previstos en la página [Actualizaciones de las políticas](#) ya publicados en la página de Acuerdos legales en el momento en que usted se registre en los servicios de PayPal se incorporan por referencia en estas Condiciones de Uso y entrarán en vigor tal como se especifica en la actualización de la política. Si continúa utilizando nuestros servicios después de que se realice cualquier cambio a estas Condiciones de Uso o a cualquiera de los otros términos, acuerdos o políticas aplicables mencionados anteriormente, usted acepta cumplir con dichos cambios y estar sujeto a ellos.

Si no está de acuerdo con los términos y condiciones modificados, debe dejar de utilizar los servicios PayPal, cerrar su cuenta y dar por terminada su relación con nosotros, lo que

no tendrá ningún costo o sanción. En ese caso, estas Condiciones de Uso se seguirán aplicando al uso que hizo previamente de nuestros servicios.

## **Acerca de nuestra actividad principal**

PayPal es un proveedor de servicios de pago y actúa como tal mediante la creación, el hospedaje, el mantenimiento y la provisión de servicios de PayPal a través de Internet. Nuestros servicios le permiten enviar pagos a cualquier persona que tenga una cuenta de PayPal y, donde el servicio esté disponible, recibir pagos. La disponibilidad de nuestros servicios varía según el país o región. Inicie sesión en su cuenta de PayPal para ver qué servicios están disponibles en su país o región.

PayPal Pte. Ltd. proporciona los servicios PayPal.

Estas Condiciones de Uso no constituyen una solicitud de servicios PayPal, y PayPal no busca especificar ningún país, región ni mercado en concreto por medio de estas Condiciones de Uso.

## **Cómo abrir una cuenta**

Ofrecemos dos tipos de cuentas: cuentas Personales de PayPal (o “cuentas Personales”) y cuentas de PayPal Empresas (o “cuentas Empresas”).

Todas las cuentas de PayPal le permiten hacer cosas como:

- [Enviar](#) y [recibir](#) pagos.
- [Comprar](#) cosas en línea, mediante dispositivos móviles, o en establecimientos.
- Realizar pagos mediante su tarjeta de crédito o débito, cuenta bancaria, los fondos de su cuenta de PayPal, eCheck u otros métodos de pago.
- Aceptar pagos que otras personas realicen mediante tarjeta de crédito o débito, cuenta bancaria, fondos en su cuenta PayPal, eCheck u otras formas de pago.

Usted es responsable de mantener la seguridad adecuada y control de cualquiera de las identificaciones, contraseñas, números de identificación personal o de cualquier otro código que utilice para obtener acceso a su cuenta PayPal y a los servicios PayPal.

Para abrir y mantener una cuenta PayPal, debe indicar correctamente su país o región de residencia y brindarnos información precisa y actualizada de la cuenta, lo que incluye, entre otros, información personal, información financiera y otros datos relacionados con usted o su empresa.

Usted debe mantener actualizadas su dirección de su domicilio, dirección de correo electrónico y otra información de contacto en el perfil de su cuenta PayPal.

## **Cuentas personales**

Si principalmente necesita hacer compras y enviar pagos a amigos y familiares, es probable que la cuenta Personal sea la adecuada para usted. Con una cuenta Personal puede hacer cosas como las siguientes:

- comprar productos y servicios
- enviar y solicitar transacciones personales a amigos y familiares

También puede utilizar una cuenta Personal para recibir pagos por la venta de bienes y la prestación de servicios, pero si planea destinar su cuenta principalmente a la venta debería evaluar la posibilidad de abrir una cuenta Empresas. En caso de que cambien las circunstancias, puede convertir su cuenta de PayPal de una Personal a una cuenta Empresa.

### **Cuentas de Negocios**

Recomendamos las cuentas Empresa para personas y organizaciones que utilizan PayPal principalmente para vender artículos u ofrecer servicios, incluso si no tiene una empresa constituida para su negocio. Con una cuenta Empresa, puede hacer cosas como las siguientes:

- Utilizar un nombre de empresa o nombre comercial como el nombre en su cuenta Empresas.
- Permitir a sus empleados tener acceso a algunas funcionalidades de su cuenta Empresas.
- Abrir cuentas para los productos de PayPal que satisfagan las necesidades de su empresa.

Las cuentas Empresas pueden estar sujetas a comisiones que difieren de las aplicables a las cuentas Personales. Las cuentas Empresas no reúnen los requisitos para recibir “transacciones personales”, aunque pueden enviarlas a amigos y familiares que posean una cuenta de PayPal que reúna los requisitos.

**Cuando abre una cuenta Empresa o convierte una cuenta Personal a una cuenta Empresa, nos confirma que la utilizará principalmente para fines empresariales o comerciales. También da su consentimiento para que PayPal obtenga su reporte crediticio personal o empresarial de una agencia de reportes crediticios en el momento de apertura de la cuenta, cuando solicite determinados productos nuevos y cada vez que consideremos razonablemente que puede haber un nivel de riesgo mayor asociado a su cuenta Empresa.**

### **Acuerdo de Entidad Comercial**

Si los movimientos que se realizan mediante cualquier tipo de cuenta PayPal de la que sea titular alcanzan determinados límites o se relacionan con ciertos segmentos o actividades comerciales, las redes de tarjetas le solicitarán que firme un Acuerdo de Entidad Comercial para que pueda seguir aceptando pagos con Visa y MasterCard. En

ese caso, estos [Acuerdos de Entidad Comercial](#) regirán para cualquier pago procesado por PayPal en su nombre y formarán parte de estas Condiciones de Uso.

### **Permisos a terceros**

Usted debe ser el propietario beneficiario de su cuenta PayPal y debe realizar actividades comerciales únicamente en su propio nombre.

Puede conceder, eliminar y administrar expresamente permisos para que ciertos terceros realicen determinadas acciones en su nombre. En algunos casos, puede hacerlo con una sesión iniciada en su cuenta PayPal; en otros casos, puede hacerlo directamente con el tercero. Usted comprende que, si concede un permiso a un tercero para que realice acciones en su nombre, puede que revelemos cierta información acerca de su cuenta PayPal a dicho tercero.

Usted puede permitir que proveedores de servicios externos autorizados por la ley aplicable realicen las siguientes funciones:

- brindar servicios de información de cuenta para tener acceso a la información acerca de su cuenta, en su nombre;
- confirmar si un importe necesario para la ejecución de una transacción de pago con tarjeta está disponible en su cuenta;
- brindar servicios de iniciación de pago para iniciar pagos desde su cuenta en su nombre.

Concederle permiso a cualquier tercero para que acceda a su cuenta PayPal de cualquier forma no le exime de ninguna de sus responsabilidades en virtud de estas Condiciones de Uso. Usted es responsable ante nosotros de las acciones que lleven a cabo los terceros con su autorización. Usted no podrá hacernos responsable de las acciones o inacciones de dichos terceros en relación con los permisos que usted concedió, sujeto a sus derechos de carácter obligatorio, y nos exime de toda responsabilidad que pueda surgir de lo antedicho.

### **Cerrar su cuenta PayPal**

Puede cerrar su cuenta y poner fin a su relación con nosotros en cualquier momento sin incurrir en ningún costo o sanción, pero seguirá siendo responsable de todas las obligaciones relacionadas con su cuenta de PayPal no obstante el cierre de esta. Cuando cierre su cuenta de PayPal, cancelaremos todas las transacciones programadas o incompletas. Debe [retirar](#) o transferir todos los fondos en su cuenta de PayPal antes de cerrarla. No puede retirar ni transferir tarjetas o certificados de regalo digitales comprados mediante [regalos digitales de PayPal](#) y asociados a su cuenta como métodos de pago. Sin embargo, incluso sin su cuenta de PayPal, puede seguir utilizando los códigos que recibió por correo electrónico cuando compró las tarjetas o certificados de regalo para realizar compras.

En ciertos casos, no podrá cerrar su cuenta PayPal, por ejemplo:

- Para evadir una investigación.
- Si tiene una transacción pendiente o una controversia o reclamación abierta.
- Si su cuenta PayPal tiene saldo negativo.
- Si su cuenta PayPal está sujeta a una retención, limitación o reserva.

## **Asociar o desasociar una forma de pago**

Puede asociar una tarjeta de crédito o débito, o una cuenta bancaria a su cuenta PayPal como forma de pago, o desvincularla de ella. Mantenga actualizada la información de su forma de pago (es decir, el número de la tarjeta de crédito y la fecha de vencimiento). Si esta información cambia, puede que la actualicemos en función de la información y las fuentes de terceros que tengamos a disposición sin que usted realice ninguna acción. Si no desea que actualicemos la información de su tarjeta, puede eliminar la forma de pago de su cuenta PayPal. Si actualizamos su forma de pago, mantendremos cualquier configuración de preferencia asociada a dicha forma de pago. Puede optar por confirmar su tarjeta para que podamos verificar que esta es válida y que usted es el titular de la tarjeta.

## **Mantenimiento de fondos en su cuenta PayPal**

Los fondos que tenga en su cuenta PayPal representan un crédito sin garantía ante PayPal. PayPal combina sus fondos con los fondos de otros usuarios y los utiliza en inversiones líquidas. Estos importes acumulados en un fondo común se mantienen separados de los fondos corporativos de PayPal. PayPal no utilizará estos fondos para sus gastos operativos ni para ningún otro propósito corporativo, ni pondrá estos fondos a disposición de sus acreedores en caso de que se inicie un procedimiento de quiebra. Usted no obtendrá intereses ni otros ingresos por los importes en sus fondos. Usted acepta que PayPal será el propietario de los intereses u otros ingresos que correspondan a estas inversiones. Usted acepta ceder a PayPal los derechos sobre cualquier interés que provenga de sus fondos.

## **Agregar o retirar fondos**

### **Cómo agregar fondos a su cuenta**

Puede utilizar los métodos de pago asociados a su cuenta PayPal para financiar las transacciones que realice con ella. No necesita tener fondos en su cuenta de PayPal para realizar compras o enviar pagos. Para agregar fondos a su cuenta de PayPal desde la cuenta bancaria asociada a ella, tiene que solicitar una transferencia electrónica a su cuenta de PayPal. El importe que se transfiera se incluirá en los fondos de su cuenta de PayPal. No se pueden utilizar tarjetas de crédito para agregar fondos a su cuenta de PayPal.

### **Cómo retirar fondos de su cuenta**

Si tiene fondos en su cuenta PayPal, inicie sesión en la cuenta para ver cuál de estas opciones de retiro está disponibles en su país o región:

- transferencia de los fondos a una cuenta bancaria asociada a su cuenta PayPal;
- transferencia de los fondos a su tarjeta de débito o crédito, cuando la opción esté disponible;
- solicitud de un cheque físico por correo, cuando la opción esté disponible.

En función del país o la región en que esté registrada su cuenta, es posible que pueda retirar fondos mediante un proveedor de servicios externo. Consulte las condiciones del proveedor externo para obtener información sobre la conversión de divisas.

Con el fin de protegernos a nosotros y a nuestros usuarios contra pérdidas, puede que retrasemos el retiro de fondos en algunas situaciones, por ejemplo, si necesitamos confirmar que usted ha autorizado el retiro o si se cancelaron otros pagos enviados a su cuenta PayPal (entre otras razones, como resultado de un [contracargo](#), una cancelación bancaria o una [controversia presentada por un comprador](#)). Si establecemos una limitación en su cuenta PayPal, si hay un pago sujeto a una retención, o si su cuenta o una cuenta asociada tienen un saldo negativo en alguna divisa mientras hay un retiro pendiente de su cuenta PayPal, tendrá que volver a iniciar el retiro de fondos una vez que se haya eliminado la limitación o la retención, o que se haya liquidado completamente el saldo negativo.

Puede que impongamos límites a sus retiros, los cuales podrá ver al iniciar sesión en su cuenta PayPal. Si completa los siguientes pasos, nos ayuda a verificar su cuenta PayPal, lo que podría permitirnos eliminar los límites de retiro:

- verificar su cuenta bancaria, y
- asociar y confirmar la información de su tarjeta de crédito o débito.

Es posible que le cobremos una comisión por realizar una transferencia a su cuenta bancaria. Si su tarjeta de débito reúne los requisitos para recibir retiros de su cuenta PayPal, se le ofrecerá la opción de usarla cuando transfiera fondos de su cuenta PayPal, sujeto a las comisiones aplicables a dichas transferencias que se pueden encontrar en las páginas de [comisiones por transferencia de fondos \(para cuentas Personal\)](#) y de [comisiones por transferencia de fondos \(para cuentas Empresa\)](#). Cada vez que inicie un retiro, se le informarán con anticipación las comisiones aplicables.

Por lo general, solo enviamos cheques físicos por correo a direcciones confirmadas, a menos que hayamos verificado su cuenta PayPal. No enviamos cheques a apartados postales. Si desea enviar un cheque a una dirección que no cumple con estos requisitos, debe contactar al Servicio de Atención al Cliente y proporcionar la documentación que solicitamos para verificar su relación con esa dirección. Si no cobra el cheque en un lapso de 180 días a partir de la fecha de emisión, devolveremos los fondos a su cuenta y descontaremos una comisión.

## **Administrar fondos en varias divisas**

### **Cómo mantener fondos en distintas divisas**

Los fondos en su cuenta de PayPal pueden estar en cualquiera de las divisas que PayPal admita, y puede tener fondos en más de una de estas divisas al mismo tiempo.

Si tiene fondos en su cuenta PayPal, puede ocurrir lo siguiente:

- Es posible que le permitamos convertir los fondos a otra divisa. Si convierte los fondos en su cuenta, se utilizará el tipo de cambio para transacciones de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)). Puede que, a nuestro exclusivo criterio, impongamos límites al importe de los fondos que puede convertir o a la cantidad de conversiones que puede realizar.
- Solo podrá retirar los fondos en la divisa que estableció cuando abrió su cuenta o en cualquier otra divisa que PayPal admita para retiros en el país o la región donde se registró. Para poder retirar los fondos de su cuenta que tiene en otra divisa, tendrá que convertir los fondos a la divisa que estableció cuando abrió la cuenta, o se convertirán automáticamente en el momento del retiro. Se utilizará el tipo de cambio para transacciones de PayPal, incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#).

Para recibir fondos en una divisa para la cual su cuenta no está configurada, puede que sea necesario establecer fondos en su cuenta PayPal en esa divisa o convertirlos a otra divisa. Ciertas divisas solo se pueden recibir si se convierten los fondos a otra divisa que PayPal le permita tener. Si se convierten los fondos, se utilizará el tipo de cambio para transacciones de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)).

Usted es responsable de todos los riesgos asociados con el mantenimiento de varias divisas en su cuenta PayPal. No podrá administrar ni convertir divisas con fines de especulación comercial, arbitraje de conversión, opciones de conversión o cualquier otra actividad que PayPal determine que tiene como fin principal obtener o ganar dinero en función de los tipos de cambio de divisas. PayPal puede retener, cancelar o anular cualquier transacción que determine que infringe esta política.

### **Cómo convertimos las divisas**

Si PayPal convierte divisas, la conversión se realizará al tipo de cambio que establezcamos para el cambio de divisas correspondiente. El tipo de cambio de la transacción se ajusta con regularidad e incluye una [comisión por conversión de divisas](#) que aplicamos y retenemos según un tipo de cambio básico para conformar la comisión aplicable a su conversión. El tipo de cambio básico se basa en los precios de los mercados de divisas mayoristas el día de la conversión de divisas o al día hábil anterior.

Para algunos usos de sus cuentas de PayPal, puede que PayPal determine que se requiere una conversión de divisas. La comisión por conversión de divisas aplicable se puede

encontrar en nuestra página de comisiones, en la sección de [comisiones por conversión de divisas](#).

### **Opciones de conversión de divisas**

Cuando financia su pago con una tarjeta de débito o crédito y se requiere una conversión de divisas por parte de PayPal, usted autoriza que seamos nosotros quienes convirtamos las divisas, en lugar del emisor de su tarjeta de crédito o débito, y brinda su consentimiento para ello. Puede que usted tenga derecho a que el emisor de su tarjeta realice la conversión de divisas si el emisor y la red de esa tarjeta ofrecen la opción. Esta selección de preferencia respecto de la divisa se le puede presentar de varias formas, por ejemplo, cuando establece la divisa de la tarjeta, cuando elige la divisa que se utiliza para la transacción (ya sea que PayPal o el emisor de su tarjeta realice la conversión) o cuando elige qué tipo de cambio se utiliza para la transacción, entre otras. Si el emisor de su tarjeta convierte la divisa, este determinará el tipo de cambio por conversión de divisas y las comisiones que pueda cobrar.

PayPal siempre realizará la conversión en las transacciones en las que utilice como método de pago los fondos existentes en su cuenta de PayPal o su cuenta bancaria asociada.

### **Estados de cuenta**

#### **Estados de cuenta**

Tiene derecho a recibir un estado de cuenta en el que se muestren los movimientos de su cuenta PayPal. Para ver el estado de su cuenta PayPal, inicie sesión en ella.

## **CONDICIONES DE USO DE PAYPAL**

### **Enviar pagos y hacer compras**

#### **Enviar pagos a un amigo o familiar, o recibir pagos de ellos**

##### **Enviar pagos**

En algunos países o regiones, puede enviar fondos a un amigo o familiar desde su cuenta de PayPal mediante la función de enviar pagos.

Inicie sesión en su cuenta de PayPal para ver qué servicios están disponibles en su país o región.

Puede enviar fondos a un amigo o familiar, incluso si este no tiene una cuenta de PayPal en el momento en que usted le envía los fondos, en cualquier divisa admitida por PayPal y con el método de pago que usted desee. Para hacerlo, utilice la dirección de correo



electrónico o el número de celular del destinatario. Si la persona a la que envía los fondos no tiene una cuenta de PayPal, tiene que abrir una para reclamarlos. Si no reclama los fondos, se los reembolsaremos a usted. La recepción de pagos por parte de un amigo o familiar se describe en la sección [Cómo recibir pagos](#).

Puede que, a nuestro criterio, establezcamos límites al importe de fondos que puede enviar, incluidos los fondos que envía para realizar compras. Para ver los límites de envío, inicie sesión en su cuenta PayPal. Es posible que aumentemos sus límites de envío si completa los mismos pasos para verificar su información que se requieren para eliminar los límites de retiro.

Cuando envía fondos a un amigo o familiar, puede suceder una de estas tres cosas: el destinatario puede aceptar, rechazar o no reclamar los fondos. Si el destinatario rechaza los fondos o no los reclama en un lapso de 30 días a partir de la fecha en que se enviaron, los fondos (incluidas las comisiones que se le cobraron a usted) se reembolsarán de la siguiente forma:

- reembolso a la forma de pago original que utilizó para la transacción si esta fue una tarjeta de crédito, de débito o PayPal Credit;
- reembolso a los fondos de su cuenta de PayPal si utilizó dichos fondos como método de pago o si utilizó una cuenta bancaria y no podemos hacer el reembolso a esa cuenta.

## **Recibir pagos**

Si un amigo o familiar le envía fondos a usted, estos aparecerán en el saldo de su cuenta de PayPal. Para recibir fondos en una divisa para la cual su cuenta no está configurada, puede que sea necesario establecer fondos en esa divisa o convertirlos a otra. Ciertas divisas solo se pueden recibir si se convierten los fondos a otra divisa que PayPal le permita tener. Si se convierten los fondos, se utilizará el [tipo de cambio para transacciones](#) de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)).

## **Comisiones por envío de pagos a amigos y familiares**

Las comisiones que se aplican a las transacciones personales se pueden encontrar en nuestra [tabla de envío de fondos](#) y se le informarán con anticipación cada vez que vaya a realizar un envío pagos a un amigo o familiar. Si convierte los fondos en su cuenta de una divisa a otra, se utilizará el tipo de cambio para transacciones de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)).

Si envía pagos a un amigo o familiar desde el sitio web de un tercero (es decir, que no utiliza PayPal) o mediante el uso de un producto o servicio de un tercero, dicho tercero decidirá si el emisor o el destinatario pagará la comisión. El tercero se lo informará antes de que se inicie el pago.

No se permite enviar pagos como una transacción personal (a menudo se lo denomina “enviar pagos a un amigo o familiar” en su cuenta de PayPal) cuando paga bienes o servicios. Tenga en cuenta que la función “enviar pagos a un amigo o familiar” puede no estar disponible al enviar fondos a una cuenta Empresas, ya que estas cuentas no reúnen los requisitos para recibir transacciones personales.

## **Comprar, donar o devolver algo a un vendedor que acepte PayPal**

### **Cómo comprar algo o hacer una donativo**

Puede hacer compras a un vendedor que acepte PayPal o hacer una donación en cualquier divisa aceptada por el destinatario y admitida por PayPal ya sea con los fondos en su cuenta de PayPal o mediante cualquier [método de pago](#) asociado a ella. Esto incluye, por ejemplo:

- Comprar algo en un sitio web de venta minorista y seleccionar PayPal como forma de pago en el momento de pagar.
- Enviar un pago a un vendedor por productos o servicios.
- Utilizar su cuenta PayPal para comprar algo en el establecimiento físico de un vendedor.
- Hacer donativos con PayPal.

Si el vendedor al que le compra ofrece productos o servicios y aún no tiene una cuenta PayPal, este puede reclamar su pago tras abrir una cuenta PayPal. Si el vendedor no abre una cuenta PayPal en un lapso de 30 días, se le reembolsará la compra.

Para administrar riesgos, PayPal podría limitar los métodos de pago disponibles para una transacción cuando usted compre algo o haga un donativo. Asimismo, es posible que se limiten los métodos de pago para determinados vendedores o destinatarios, incluidos los pagos de PayPal efectuados mediante algunos sitios web o aplicaciones de terceros, por ejemplo:

- Puede que American Express no esté disponible como forma de pago en ciertos comercios, como líneas aéreas privadas y determinados comercios de viajes.
- Puede que algunas tarjetas de crédito no estén disponibles como forma de pago en ciertos comercios, como aquellos del sector de los juegos de azar.
- No se pueden utilizar tarjetas de crédito para enviar pagos personales ni para recargar fondos a su cuenta de PayPal.

Cuando usted autoriza un pago a un vendedor que acepta PayPal, algunos vendedores pueden tardar hasta 30 días en completar la transacción. Cuando esto sucede, es posible que su pago aparezca como un pedido pendiente en su cuenta PayPal. En ese caso, su autorización de pago seguirá siendo válida hasta que el vendedor complete la transacción (pero solo hasta un máximo de 30 días). Si utilizó una tarjeta de débito o crédito como forma de pago, en el emisor de su tarjeta de crédito o débito también puede mostrarse una

autorización pendiente durante un tiempo, hasta que se libere la retención o reciba una transacción completada.

Si su pago requiere una conversión de divisas de nuestra parte, el tipo de cambio de la transacción se determinará y se aplicará en el momento en que se procese el pago tal como se describe en la sección [Cómo convertimos las divisas](#).

### **Comisiones**

Cuando realiza una compra a un vendedor que acepta PayPal, o hace un donativo, usted no paga una comisión a PayPal. Si PayPal realiza una conversión de divisas para su compra o donativo, se utilizará el tipo de cambio para transacciones de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)).

El emisor de su tarjeta de crédito o débito también puede cobrarle una comisión independiente por las transacciones.

### **Revisión de pagos**

Si en PayPal identificamos una potencial transacción de alto riesgo, la revisaremos muy detenidamente antes de permitir que se complete. Si esto sucede, retendremos la transacción en PayPal y notificaremos al vendedor para que retarde el envío del artículo. Esto puede conllevar que usted, como comprador, experimente una demora para recibir el artículo que compró. Si autorizamos la transacción, le notificaremos al vendedor y le indicaremos que envíe el artículo. Si no autorizamos la transacción, la cancelaremos y le devolveremos los fondos a usted, a menos que tengamos la obligación legal de adoptar otras medidas.

### **Pagos automáticos**

Puede acordar con un vendedor que acepte PayPal utilizar PayPal como forma de pago para futuras compras a ese vendedor. Este acuerdo se establece entre usted y el vendedor, y le permite al vendedor tomar fondos de su cuenta PayPal con su autorización una sola vez o de forma regular o esporádica. Entre algunos ejemplos de pagos automáticos que puede acordar con un vendedor o con PayPal, se incluyen aquellos que PayPal llama “acuerdo de pagos”, “suscripción”, “pago recurrente”, “pago referenciado”, “débito preautorizado o PAD”, “transferencia preautorizada” o “pago preaprobado”.

Puede cancelar un pago automático hasta 3 [días hábiles](#) antes de la fecha del próximo pago programado. Para hacerlo, visite la sección Configuración de la cuenta o contáctenos a través del [Centro de Ayuda de PayPal](#). Una vez que se cancela un pago automático, se detienen todos los pagos automáticos futuros contemplados en su acuerdo con dicho vendedor. Si cancela un pago automático, es posible que aún le adeude al vendedor fondos por la compra o que tenga otras obligaciones con el vendedor por los productos o servicios que reciba pero no haya pagado, y puede que deba pagarle al vendedor por medios alternativos.

Si ha otorgado una autorización previa, ya sea a un vendedor o a PayPal, que le permite a un vendedor tomar o recibir pagos de su cuenta PayPal de forma recurrente y periódica (por ejemplo, todos los meses o en un ciclo de facturación regular), y el importe de dichos pagos variará, tiene derecho a que el vendedor le envíe una notificación previa del importe y la fecha de la transferencia al menos 10 días antes de que esta se realice. Si el vendedor ofrece la opción, usted podría optar por recibir esta notificación previa solo cuando el importe de su pago automático se encuentre fuera de un rango establecido entre usted y el vendedor.

Si usted ha autorizado un pago automático y PayPal realiza una [conversión de divisas](#) para una transacción de pago automático, PayPal utilizará el tipo de cambio para transacciones (incluida la [comisión por conversión de divisas](#) de PayPal) en vigor en el momento en que se procese la transacción de pago automático.

## **Reembolsos**

Si compra a un vendedor en línea mediante PayPal y la transacción termina por reembolsarse, el pago se reembolsará normalmente al método de pago original que utilizó para la transacción: si utilizó una tarjeta de crédito, una tarjeta de débito o los fondos de su cuenta de PayPal. Si utilizó una cuenta bancaria como método de pago para la transacción, le reembolsaremos el pago a su cuenta bancaria o, si eso no es posible, a los fondos en su cuenta de PayPal. Si realizó una compra en el establecimiento de un vendedor, pagó con su cuenta de PayPal y la transacción termina por reembolsarse, el pago se reembolsará a los fondos en su cuenta de PayPal.

Si PayPal realizó una conversión de divisas para su transacción y se emite un reembolso:

- en el lapso de un día a partir de la fecha del pago original, se aplicará el tipo de cambio para transacciones (incluida nuestra comisión por conversión de divisas) utilizado en el momento del pago original;
- una vez transcurrido un día a partir de la fecha del pago original, se aplicará el tipo de cambio para transacciones de PayPal (incluida nuestra comisión por conversión de divisas) del día en que se procese el reembolso. El tipo de cambio para transacciones puede aplicarse de inmediato y sin notificación previa. Esto significa que podría no recibir el importe completo de su pago original debido a las comisiones mencionadas y a las fluctuaciones en las tasas de conversión de divisas.

Los pagos se reembolsarán en la divisa en la que pagó; si eso no es posible, lo haremos en la divisa principal de su cuenta.

## **Forma de pago utilizada para mi transacción**

**Seleccionar una forma de pago preferida**

En algunos países, puede elegir cualquiera de las formas de pago en su cuenta PayPal como su forma de pago preferida. Puede seleccionar una forma de pago preferida en las preferencias de su cuenta. Es posible que, en ocasiones, no se pueda utilizar su forma de pago preferida, por ejemplo, si selecciona una tarjeta de crédito que venció.

Puede establecer distintas formas de pago preferidas para transacciones en línea, transacciones en establecimientos y pagos automáticos a un vendedor.

Si ha elegido una forma de pago preferida, ésta aparecerá como la forma de pago principal.

Es posible que la disponibilidad de ciertas formas de pago se vea limitada para el vendedor en particular o para el sitio web de terceros que utilice para completar la transacción.

Si no ha seleccionado una forma de pago preferida, o si esta no está disponible, le mostraremos las formas de pago disponibles en el momento de la transacción, incluida la forma de pago que utilizó con más frecuencia o más recientemente. También puede hacer clic en el enlace Administrar para ver todas las formas de pago disponibles o agregar una nueva, y seleccionar una forma de pago durante la transacción.

### **Forma de pago de respaldo**

Es posible que ciertas transacciones únicas en línea requieran que se utilice una forma de pago de respaldo por si su forma de pago seleccionada o preferida no está disponible. En esos casos, podrá ver la forma de pago de respaldo en la página de revisión de su transacción antes de completar dicha transacción. Tenga en cuenta que esto solo se aplica a las transacciones únicas en línea y no a los pagos automáticos. Si PayPal determina que se debe realizar una conversión de divisas en una transacción que también requiere una forma de pago de respaldo, es posible que no pueda elegir por separado si será PayPal o el emisor de su tarjeta quien realice la conversión de divisas en su forma de pago de respaldo.

### **Enviar pagos a amigos y familiares**

Cuando realiza transacciones cuyos destinatarios son amigos y familiares con los fondos en su cuenta de PayPal (si la opción está disponible) o desde su cuenta bancaria, renunciamos a todas las comisiones; por lo tanto, siempre le mostramos primero estas opciones de pago, incluso si ha establecido una forma de pago preferida para sus compras en línea. Recuerde que siempre tiene la opción de seleccionar cualquier método de pago en su cuenta de PayPal. Para hacerlo, haga clic en el enlace Cambiar que se encuentra en la página Enviar pagos. Si selecciona un método de pago con comisión, siempre se la indicaremos antes de que envíe el pago.

### **Pagos automáticos**

Algunos vendedores le permiten guardar PayPal como forma de pago cuando realiza compras en su sitio web para que pueda pagar más rápidamente. A menudo, esto implica establecer un acuerdo con el vendedor que le permita a este solicitar que, cada vez que usted realice una compra, la cobremos de su cuenta PayPal.

Puede seleccionar una forma de pago para futuras compras a un vendedor específico en el momento de establecer el acuerdo o en la sección de Configuración de la cuenta. Por ejemplo, puede indicar a su servicio de suscripción mensual de películas que siempre le cobre el costo mensual mediante su tarjeta de crédito.

Si la forma de pago que eligió no está disponible (por ejemplo, porque venció la tarjeta de crédito), si un determinado acuerdo con un vendedor no le da la posibilidad de especificar una forma de pago o si no designó una forma de pago para futuras transacciones con un vendedor, la forma de pago que se utilice se determinará en función del siguiente orden, según corresponda: 1. fondos; 2. cuenta bancaria (transferencia instantánea); 3. tarjeta de débito PayPal de marca compartida; 4. tarjeta de crédito PayPal de marca compartida; 5. tarjeta de débito; 6. tarjeta de crédito; y 7. eCheck.

Puede cancelar cualquier acuerdo en la sección de Configuración de la cuenta.

### **Transferencias desde cuentas bancarias**

Cuando utiliza su cuenta bancaria como forma de pago, usted le permite a PayPal que inicie una transferencia desde su cuenta bancaria al destinatario. Para estas transacciones, PayPal hará transferencias electrónicas desde su cuenta bancaria por el importe que usted especifique. Usted autoriza a PayPal a intentar realizar esta transferencia nuevamente si, por algún motivo, su banco rechaza la transferencia inicial.

### **eCheck**

El eCheck es una forma de pago en la que usted utiliza su cuenta bancaria como forma de pago, y el destinatario no recibe el pago hasta que el banco procesa la transacción. Este proceso suele tomar entre 3 y 5 [días hábiles](#), pero este lapso puede extenderse si el pago se envía desde una cuenta bancaria ubicada fuera de su país o región.

Si el eCheck es su forma de pago preferida, se utilizará para financiar su pago de PayPal aunque tenga fondos en la cuenta.

## **Programa de Protección al Comprador de PayPal**

### **Protección al Comprador de PayPal**

Cuando realiza una compra a un vendedor que acepta PayPal, es posible que reúna los requisitos para recibir un reembolso conforme al programa de [Protección al Comprador de PayPal](#). Si corresponde, el programa de [Protección al Comprador de PayPal](#) le da derecho a recibir un reembolso por la totalidad del precio de compra del artículo más los

costos de envío originales que pagó (si los hubiera). PayPal determina, a su exclusivo criterio, si su reclamación reúne los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Comprador de PayPal. La determinación inicial de PayPal se considera definitiva, pero usted puede apelar dicha decisión si tiene información nueva o convincente que no estaba disponible en el momento de la determinación inicial, o bien si considera que hubo un error en el proceso de toma de decisiones.

Los términos y condiciones completos del programa se establecen en la página de [Protección al Comprador de PayPal](#) y forman parte de estas Condiciones de Uso.

## **CONDICIONES DE USO DE PAYPAL**

### **Vender y Aceptar Pagos**

#### **Aceptar pagos**

#### **Recibir pagos**

La capacidad de recibir pagos varía según el país o la región. Para determinar si tiene la capacidad de recibir pagos, inicie sesión en su cuenta PayPal.

Si utiliza su cuenta PayPal para recibir pagos por la venta de bienes o servicios, o para recibir donativos, debe cumplir con lo siguiente:

- Debe pagar cualquier comisión que se aplique a la recepción de fondos.
- No solicitarle al comprador que le envíe un pago como una transacción personal (a menudo se denomina “enviar pagos a un amigo o familiar”). Si lo hace, PayPal puede eliminar de su cuenta de PayPal la habilitación para aceptar pagos de amigos o familiares.

Al integrar en su plataforma o proceso de pago en línea una funcionalidad que permita que un comprador que no tiene una cuenta PayPal le envíe un pago a su cuenta PayPal, usted acepta las condiciones de uso adicionales de dicha funcionalidad que PayPal pondrá a su disposición en cualquier página del sitio web de PayPal o de Braintree (incluidas las páginas para desarrolladores y nuestra página de [Acuerdos legales](#)), o en la plataforma en línea. Estas condiciones adicionales incluyen los [Términos de Métodos de Pago Alternativos de PayPal](#).

#### **Imposibilidad de imponer recargos**

Usted acepta que no impondrá recargos ni ninguna otra comisión por aceptar PayPal como forma de pago. Usted puede cobrar una comisión de gestión relacionada con la venta de artículos o servicios, siempre que dicha comisión no funcione como un recargo ni sea superior a la comisión de gestión que cobre por transacciones que no se realicen mediante PayPal.

## **Presentación de PayPal**

Debe tratar las formas de pago de PayPal o sus marcas, como mínimo, a la par de cualquier otra forma de pago que se ofrezca en sus puntos de venta o en cualquier lugar en el que se integren los servicios de la marca PayPal, incluidos sus sitios web o aplicaciones móviles. Esto incluye, como mínimo, condiciones iguales o mejores en comparación con otras marcas y formas de pago que ofrezca en sus puntos de venta respecto de la ubicación del logotipo, la posición en cualquier punto de venta y el tratamiento en cuanto a términos, condiciones, restricciones, comisiones y flujo de pago. Asimismo, no debe ofrecer ninguna marca o forma de pago antes de la presentación de cualquiera de los servicios o marcas de PayPal (ni en una instancia previa en el proceso de pago).

En las declaraciones ante sus clientes o en comunicaciones públicas, no debe describir de forma errónea ningún servicio PayPal en cuanto forma de pago ni mostrar preferencia por otras formas de pago sobre los servicios PayPal. Usted acepta que, en ninguno de sus puntos de venta, intentará disuadir o inhibir a sus clientes respecto del uso de PayPal ni les recomendará que utilicen una forma de pago alternativa. Si habilita a sus clientes a pagar con PayPal, siempre que muestre o indique las formas de pago que acepta (ya sea en cualquier punto de venta o en sus materiales de marketing, publicidad y otras comunicaciones con el cliente), usted acepta mostrar las marcas de pago de los servicios PayPal al menos de manera tan prominente y positiva como se muestran las demás formas de pago.

## **Reporte de información y declaración de impuestos**

Puede que algunas de nuestras comisiones estén sujetas a impuestos, gravámenes, aranceles u otras imposiciones gubernamentales similares, incluidos, por ejemplo, el impuesto al valor agregado, el impuesto sobre ventas, el impuesto sobre la renta, el impuesto sobre el uso o retenciones fiscales que cualquier jurisdicción pueda aplicar (colectivamente, “impuestos”). A menos que se indique de forma explícita, nuestras comisiones no incluyen los impuestos aplicables. Es su responsabilidad determinar qué impuestos, si los hubiera, se aplican a los pagos que hace o recibe; asimismo, es el único responsable de aplicar, recaudar, declarar y remitir los impuestos correctos a la autoridad pertinente. PayPal no es responsable de determinar si se aplican impuestos a su transacción ni de calcular, recaudar, declarar o remitir ningún impuesto que surja de una transacción.

Sin perjuicio de lo anterior, PayPal puede solicitar que proporcione su número de identificación fiscal o cualquier otra documentación o información relacionada con impuestos. Si no proporciona a PayPal la información o documentación solicitada, entiende y acepta que puede estar sujeto a limitaciones de la cuenta y a retenciones impositivas a las tasas aplicables sobre los pagos brutos recibidos. PayPal enviará dichas retenciones impositivas a las autoridades fiscales apropiadas y no podrá reembolsar esos importes.



## **Su política de reembolso y política de privacidad**

Debe publicar una política de reembolsos y devoluciones, así como una política de privacidad, cuando lo exija la ley.

## **Revisión de pagos**

PayPal revisa determinadas transacciones que podrían ser de alto riesgo. Si PayPal determina, a su exclusivo criterio, que una transacción es de alto riesgo, se aplicará una retención sobre el pago y se le enviará una notificación para que retrase el envío del artículo. PayPal realizará una revisión y completará o cancelará el pago. Si se completa el pago, PayPal le enviará una notificación para que envíe el artículo. De lo contrario, PayPal cancelará el pago y se le devolverán los fondos al comprador, a menos que tengamos la obligación legal de adoptar otras medidas. Todos los pagos que pasen por esta revisión estarán en condiciones de obtener la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal si cumplen con los requisitos de dicho programa. Le enviaremos una notificación al respecto por correo electrónico y a través de su cuenta PayPal.

## **Pagos en el establecimiento**

Si usted acepta pagos con PayPal en su establecimiento, debe informarle el importe total de la transacción al cliente antes de que esta se efectúe. Solo puede cobrar en la cuenta de su cliente las transacciones que este haya autorizado. También debe entregar un recibo físico a los clientes que lo soliciten. Usted acepta que cualquier transacción que realice tendrá una descripción precisa y real de los servicios y artículos que se compran.

## **Vendedores en plataformas de compraventa**

Si usted es un vendedor en una plataforma de compraventa o en una aplicación de terceros en la que se ofrece PayPal, debe cumplir con las normas que se apliquen al programa de protección al comprador de la plataforma de compraventa o de la aplicación de terceros para las ventas que realice a través de esos medios. Este tipo de programas de protección puede requerir que tome ciertas medidas y puede afectar la forma de procesamiento de las reclamaciones.

## **Transacciones sin tarjeta presente**

Cuando un comprador utiliza una tarjeta de débito o crédito como forma de pago en una transacción para la que utiliza su cuenta a fin de comprarle algo a usted como vendedor, la transacción se procesará como una transacción “sin tarjeta presente”, incluso si el comprador se encuentra en su establecimiento.

## **Aceptar pagos preautorizados**

Como vendedor, puede aceptar pagos de la cuenta de un comprador mediante pagos preautorizados, ya sea por única vez o en forma regular o esporádica. En ocasiones, este

tipo de transacción se denomina “acuerdo de pagos”, “suscripción”, “pago recurrente”, “pago referenciado”, “débito preautorizado o PAD” (Preauthorized debit), “transferencia preautorizada”, “pago preaprobado” o “pago automático”.

Si recibe pagos preautorizados de los compradores:	
Debe:	No debe:
Obtener la autorización previa de cada comprador por el importe, la frecuencia y la duración de dichos pagos.	Reiniciar pagos futuros sin la autorización por escrito del comprador si este ha detenido o cancelado un pago preautorizado.
Proporcionar un procedimiento de cancelación en línea simple y de fácil acceso si los compradores se registran en línea para realizar pagos preautorizados.	
Ofrecerles a los compradores la posibilidad de detener dichos pagos hasta 3 <a href="#">días hábiles</a> antes de la fecha programada para el pago.	
Notificar al comprador el importe y la fecha de cada pago preautorizado con al menos 10 días de anticipación en caso de que dicho pago difiera del importe preautorizado, o bien (a opción del comprador) si el importe de un pago se encuentra fuera del rango predeterminado.	

### Países con transferencia automática

Si reside en alguno de los países con transferencia automática, tiene la posibilidad de recibir pagos, pero debe retirar el importe total del pago a través de alguna de las formas disponibles para el retiro de fondos. Si no lo hace, los importes se retirarán de su cuenta PayPal a su forma de retiro de fondos de manera automática y regular. Para consultar los términos adicionales relacionados con la transferencia automática, haga clic [aquí](#).

### Comisiones por transacciones de pagos en línea y en establecimientos

#### Comisiones por transacciones estándar

Las comisiones por sus transacciones de PayPal dependen del país o la región del comprador. Las comisiones que paga al vender bienes u ofrecer servicios, o recibir donativos, y las que paga el comprador mediante su cuenta PayPal (u otra cartera autorizada) se pueden ver en la tabla de [comisiones por pagos comerciales](#). Tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede que ajustemos las comisiones que se aplicarán a las transacciones futuras que procese con PayPal. Le notificaremos con al menos 14 días de anticipación si hay un aumento en alguna comisión o si se incorpora un nuevo tipo de comisión.
- Si acepta pagos mediante un producto de PayPal (como Pagos PayPal Pro), se aplicarán a sus transacciones las comisiones correspondientes a esos productos.

## **Comisión de negocio**

Para acceder a nuestra comisión de negocio, debe enviar una solicitud por única vez, cumplir con los requisitos de volumen de ventas mensual y tener una cuenta Empresa sin incidencias (sin controversias ni reclamaciones). Para consultar los requisitos para acceder a la comisión de negocio, haga clic [aquí](#).

Tenga en cuenta que la comisión de negocio solo está disponible para comercios con cuentas PayPal registradas en ciertos países o regiones.

## **Comisión por Micropagos**

Si el promedio del monto de sus transacciones suele ser inferior a USD 10, es posible que reúna los requisitos para la aplicación de precios de micropagos a la venta de bienes y servicios mediante su cuenta de PayPal. Para cumplir los requisitos, debe tener una cuenta de PayPal sin incidencias (sin controversias ni reclamaciones), por ejemplo, una cuenta sin limitaciones ni fondos negativos; asimismo, no debe procesar pagos con Pagos PayPal Pro, debe enviar una solicitud y obtener nuestra aprobación.

Si obtiene la aprobación para aceptar micropagos en su cuenta PayPal, se aplicarán las comisiones que se encuentran en la [tabla de comisiones por micropagos](#), en lugar de las comisiones por pagos comerciales, a todas las transacciones relacionadas con la venta de artículos o servicios que se procesen mediante su cuenta PayPal. Si tiene varias cuentas PayPal, debe dirigir sus transacciones de micropagos a la cuenta adecuada. Una vez que se procese una transacción, PayPal no redireccionará la transacción a una cuenta diferente.

Al solicitar la aplicación de micropagos para bienes digitales, usted acepta que, en las transacciones de bienes digitales, recibirá importes hasta los valores máximos que se establecen en la [tabla](#); asimismo, acepta que, si un comprador abre una controversia, PayPal puede cancelar la transacción y retirar los fondos de su cuenta sin necesidad de que el comprador escale la controversia para convertirla en una reclamación.

## **Pagos en serie de PayPal**

Si está utilizando Pagos en serie de PayPal, se aplicarán los términos del [Acuerdo de Pagos en serie de PayPal](#).

## **Su responsabilidad de notificar a PayPal sobre los precios o errores de comisión.**

Una vez que tenga acceso a cualquier estado de cuenta u otra información sobre movimientos de la cuenta que PayPal haya puesto a su disposición en relación con sus cuentas Empresa, tendrá sesenta (60) días para notificar a PayPal por escrito sobre cualquier error o discrepancia con respecto a los precios u otras comisiones aplicadas por PayPal. Si no notifica a PayPal dentro de ese plazo, acepta dicha información como correcta, y PayPal no tendrá obligación de hacer ninguna corrección, a menos que la

legislación aplicable exija lo contrario. A los fines de esta disposición, dichos errores o discrepancias de precios o comisiones son distintos a las Transacciones No Autorizadas y a otros errores de transferencia electrónica, que están sujetos a diferentes plazos de notificación, tal como se establece en estas Condiciones de Uso.

## **Reembolsos, cancelaciones y contracargos**

### **Datos generales**

Si recibe un pago por ofrecer bienes o servicios que posteriormente se reembolsa o invalida por cualquier motivo, usted es responsable del importe total del pago que se le envía, así como de las comisiones que correspondan (incluida cualquier [comisión por contracargo](#) o [comisión por controversia](#) detalladas a continuación). Siempre que una transacción se reembolse o se cancele de algún otro modo, PayPal reembolsará o cancelará la transacción desde su cuenta de PayPal en la misma divisa de la transacción original. Si los fondos en su cuenta para una divisa en particular son insuficientes para cubrir el importe de un reembolso o una cancelación, PayPal realizará una conversión de divisas con el fin de reembolsar o cancelar la transacción. Se utilizará el tipo de cambio para transacciones de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)) en el momento en que se procese el reembolso o la cancelación.

Si reembolsa una transacción, retendremos las comisiones que usted haya pagado, tal como se establece en nuestra [página de comisiones](#).

### **Invalidación y cancelación de pagos**

Es posible que PayPal invalide y cancele los pagos que usted reciba en los siguientes casos:

- Usted pierde una reclamación que nos envió un comprador en virtud de la Protección al Comprador de PayPal, incluso si se debe a que no respondió de manera oportuna.
- El comprador solicita un contracargo relacionado con una transacción financiada con tarjeta, y dicha transacción no reúne los requisitos de la [Protección al Vendedor de PayPal](#). Quien determina si se otorga a un comprador un contracargo relacionado con una transacción financiada con tarjeta es el emisor de la tarjeta, no PayPal.
- Usted no completa la transacción según lo acordado o no puede proporcionar un [comprobante de envío o de entrega](#) cuando se lo solicitan.
- Determinamos, en virtud de una investigación, que una transacción de cancelación bancaria realizada por un comprador o por el banco de este fue fraudulenta.
- PayPal le envía el pago por error.
- El pago no estaba autorizado.
- Recibió un pago por actividades que infringen estas Condiciones de Uso, la [Política de Uso Aceptable](#) o cualquier otro acuerdo entre usted y PayPal.

Cuando recibe un pago, usted es responsable ante PayPal del importe total más la comisión que corresponda si, luego, el pago se invalida por cualquier motivo. Si el comprador pagó en otra divisa, el importe completo del pago que recibió se puede calcular en esa divisa mediante el tipo de cambio para transacciones de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)) en el momento en que se procese el reembolso o la cancelación. Si los fondos en su cuenta de PayPal no son suficientes para saldar el importe del pago por el cual usted es responsable, más la comisiones, se producirá un saldo negativo en los fondos en su cuenta de PayPal. Todo fondo negativo representa un importe que usted nos adeuda y, en ese caso, debe agregar fondos inmediatamente a su cuenta de PayPal para eliminarlo. De lo contrario, desde PayPal nos encontramos autorizados a:

- recuperar los importes adeudados de los fondos existentes en su cuenta de PayPal;
- iniciar gestiones de cobro para recuperar dichos importes;
- adoptar todas las medidas indicadas en la sección [Importes adeudados a PayPal](#);
- aplicar una limitación o tomar otras medidas sobre su cuenta PayPal según se indica en la sección [Actividades restringidas y retenciones](#).

### **Comisiones por controversia**

PayPal cobrará una [Comisión por controversia](#) a los vendedores por facilitar el proceso de resolución de controversias en línea para el caso de transacciones que se procesen mediante la cuenta PayPal de un comprador o por medio del pago de un usuario no registrado en PayPal. La [Comisión por controversia](#) se aplica cuando el comprador presenta una reclamación directamente a PayPal, o bien solicita un contracargo al emisor de la tarjeta o una cancelación a su banco. La [Comisión por controversia](#) se cobrará en función del valor de la **Comisión por controversia estándar** o de la **Comisión por controversia de alto volumen**. La [Comisión por controversia](#) se cobrará en la divisa que seleccionó para la transacción original. Si la transacción se hizo en una divisa que no aparece en la tabla de [Comisiones por controversia](#), la comisión se cobrará en la divisa principal de la cuenta. La [Comisión por controversia](#) se deducirá de su cuenta PayPal después de que se haya resuelto la reclamación.

El importe de la [comisión por controversia](#) se determina en el momento en que se crea la controversia. La comisión se basa en la relación entre el importe total de las transacciones de todas las reclamaciones por [Artículo No Recibido](#) y [Artículo Distinto al Descrito](#) que recibe, y el importe total de sus ventas en los tres meses calendario anteriores. El total de reclamaciones incluye todas aquellas por Artículo No Recibido y por Artículo Distinto al Descrito presentadas directamente a PayPal, al emisor de la tarjeta o al banco del comprador, o bien escaladas a PayPal. El total de reclamaciones no incluyen aquellas por Transacciones No Autorizadas. Por ejemplo, para el mes de septiembre, el índice de controversias se calculará sobre la base de la relación entre el total de las reclamaciones y las ventas durante los meses de junio, julio y agosto. La comisión por controversia para todas las reclamaciones presentadas en octubre se determinará en función del índice de reclamaciones para septiembre.

Si el índice de controversias es del 1.5% o más, y usted tuvo más de 100 transacciones de venta en los tres meses calendario completos anteriores, se le cobrará una **Comisión por controversia de alto volumen** por cada controversia. De lo contrario, se le cobrará una **Comisión por controversia estándar** por cada una de ellas.

**No** se le cobrará una **Comisión por controversia estándar** para controversias que sean:

- consultas en el [Centro de resoluciones](#) de PayPal que no se escalen a PayPal como reclamaciones;
- controversias resueltas directamente entre usted y el comprador que no se escalaron a PayPal como reclamaciones;
- controversias presentadas por el comprador directamente a PayPal como **Transacciones No Autorizadas**;
- controversias que, a exclusivo criterio de PayPal, cumplan con todos los requisitos en virtud del programa de [Protección al Vendedor de PayPal](#).
- reclamaciones con un valor de transacción inferior al doble del importe de una **Comisión por controversia estándar**;
- controversias resueltas a su favor por PayPal o la compañía emisora.

**No** se le cobrará una **Comisión por controversia de alto volumen** para controversias que sean:

- consultas en el [Centro de resoluciones](#) de PayPal que no se escalen a PayPal como reclamaciones;
- controversias resueltas directamente entre usted y el comprador que no se escalaron a PayPal como reclamaciones;
- controversias presentadas por el comprador directamente a PayPal como **Transacciones No Autorizadas**;

Es posible que a los vendedores a los que se les cobraron **Comisiones por controversia de alto volumen** se les solicite que proporcionen un plan de medidas correctivas. Este debe incluir una explicación de la causa del aumento de la tasa de controversias, las medidas adoptadas para reducir las controversias y los plazos para esas medidas.

Si participa en una [Actividad Restringida](#), PayPal puede cobrar comisión por controversia de alto volumen por todas las controversias actuales y futuras, independientemente de su índice de controversias o su volumen de ventas, dado el aumento de la implicación de PayPal como resultado de dicha Actividad Restringida.

Si bien es posible que no se cobre una **comisión por controversia estándar** o una **Comisión por controversia de alto volumen** por las controversias antes mencionadas, aún es posible que se incluya la reclamación propiamente dicha en el cálculo general del índice de controversias.

## **Comisiones por contracargos**

En el caso de las transacciones que no se procesan a través de la cuenta PayPal de un comprador o mediante un pago de un usuario no registrado en las que el comprador solicita un contracargo al emisor de la tarjeta, PayPal le cobrará a usted una comisión por contracargo por facilitar el proceso. Esta comisión se aplicará independientemente de que el comprador logre que el emisor de la tarjeta efectúe el contracargo o no.

La comisión por contracargo aplicable se deducirá de su cuenta PayPal. La comisión por contracargo es el importe que se especifica en la [tabla de comisiones por contracargo](#) en la divisa de la transacción original. Si la transacción se realizó en una divisa que no aparece en la [tabla de comisiones por contracargo](#), la comisión se cobrará en la divisa principal de su cuenta.

Si un comprador solicita un contracargo, el emisor de la tarjeta será el que determine a quién se le otorga el contracargo, no PayPal.

### **Impacto de los distintos procesos de Protección al Comprador en los vendedores**

Debe leer y comprender las condiciones del programa de [Protección al Comprador de PayPal](#); asimismo, si vende bienes y servicios a compradores con cuentas PayPal en países o regiones distintos del suyo y recibe pagos de ellos, también debe familiarizarse con la Protección al Comprador de PayPal disponible para los compradores en cada uno de esos países o regiones. Los derechos de los compradores en virtud de estos programas pueden afectarlo como vendedor. Para obtener tal información sobre los programas de PayPal en la página de [Acuerdos legales](#), seleccione la ubicación de su comprador en la parte superior de la página y consulte las Condiciones de Uso que correspondan a esa ubicación geográfica.

Si pierde una reclamación en virtud del programa de Protección al Comprador de PayPal en cualquier país o región, tenga en cuenta lo siguiente:

- Se le solicitará que reembolse a PayPal el importe que corresponda a su responsabilidad.
- En el importe que corresponde a su responsabilidad, se incluye el precio total de compra del artículo más los gastos de envío originales (en algunos casos, es posible que no se le devuelva el artículo) y las comisiones de PayPal que se le cobraron por la transacción. Esto se aplica cuando usted es el vendedor principal o un vendedor secundario de bienes o servicios. Por ejemplo, los agentes de emisión de boletos para eventos o los agentes de viajes en línea perderán el importe completo de la compra pagado por el comprador. En algunos casos, es posible que no reciba el artículo de vuelta.
- La reclamación de Protección al Comprador solo se considerará completamente resuelta en los siguientes casos:
  - el reembolso a un comprador se procesa a través de PayPal, o bien

\t

- o usted proporciona pruebas aceptables a PayPal, a su exclusivo criterio, de que el comprador aceptó la resolución alternativa proporcionada.

\t

- No recibirá un reembolso de las comisiones de PayPal que pagó en relación con la venta.
- Si la reclamación se debió a que el artículo recibido era Distinto al Descrito, es posible que usted no reciba el artículo de vuelta, o bien que se le solicite que acepte el artículo de vuelta y pague los gastos de envío de la devolución.
- Si la reclamación se debió a que el artículo recibido era Distinto al Descrito y se relaciona con un artículo falsificado que usted vendió, se le pedirá que emita un reembolso completo al comprador, y es posible que no se le devuelva el artículo.

## **Programa de Protección al Vendedor de PayPal**

### **Transacciones que reúnen los requisitos**

Si vende un bien o servicio a un comprador, es posible que reúna los requisitos del programa de [Protección al Vendedor de PayPal](#). Cuando se aplica, el programa de [Protección al Vendedor de PayPal](#) lo autoriza a retener la totalidad del importe de compra. PayPal determinará, a su exclusivo criterio, si su reclamación reúne los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal. No hay límite para el número de pagos que reúnen los requisitos a fin de obtener la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal. Al acceder a la página de detalles de la transacción en su cuenta PayPal, puede ver las transacciones que podrían reunir los requisitos para la cobertura de este programa.

Los términos y condiciones del programa se establecen en la página de [Protección al Vendedor de PayPal](#) y forman parte de estas Condiciones de Uso.

## **CONDICIONES DE USO DE PAYPAL**

### **ACTIVIDADES RESTRINGIDAS, RETENCIONES Y DAÑOS LÍQUIDOS**

#### **Actividades restringidas**

Usted no hará nada de lo que se indica a continuación en relación con el uso que haga de nuestros sitios web, su cuenta PayPal o los servicios PayPal, ni en el desarrollo de sus interacciones con PayPal, otros clientes de PayPal o terceros:



- Incumplir estas Condiciones de Uso, la [Política de Uso Aceptable](#) de PayPal, los Acuerdos de Entidad Comercial (si se aplican a usted) ni ningún [otro acuerdo](#) entre usted y PayPal.
- Infringir cualquier ley, estatuto, ordenanza o regulación (por ejemplo, aquellos que rigen los servicios financieros, las protecciones del consumidor, la competencia desleal, la no discriminación o la publicidad falsa);
- Infringir los derechos de autor, patente, marca comercial, secreto comercial u otros derechos de propiedad intelectual de PayPal o de cualquier otro tercero o los derechos de publicidad o privacidad.
- Vender artículos falsificados.
- Actuar de una manera que sea difamatoria, , amenazante u hostil o bien que sea una calumnia;
- Proporcionar información falsa, inexacta o engañosa.
- Enviar o recibir lo que consideremos, dentro de lo razonable, fondos potencialmente fraudulentos.
- Realizar transacciones o movimientos potencialmente fraudulentos o sospechosos.
- Negarse a cooperar en una investigación o a proporcionar confirmación de su identidad o de cualquier otra información que usted nos proporcione.
- Recibir o intentar recibir fondos de PayPal y del vendedor, el banco o el emisor de la tarjeta al mismo tiempo y por la misma transacción en el transcurso de una controversia.
- Controlar una cuenta que esté asociada a otra cuenta que se haya visto involucrada en cualquiera de estas actividades restringidas;
- Realizar actividades de negocios o utilizar los servicios PayPal de manera que dé o pueda dar lugar a lo siguiente:
  - quejas;
  - solicitudes de compradores (ya sea presentadas ante nosotros o ante los emisores de tarjetas) para invalidar los pagos hechos a usted; o
  - comisiones, multas u otras responsabilidades o pérdidas para PayPal, para otros clientes de PayPal, para a terceros o a usted.
- Utilizar su cuenta PayPal o los servicios PayPal de una manera que PayPal, Visa, MasterCard, American Express, Discover o cualquier otra red de transferencia electrónica de fondos considere, dentro de lo razonable, un uso indebido del sistema de tarjetas o una infracción de las normas de la asociación o red de tarjetas.
- Permitir que su cuenta PayPal tenga fondos negativos.
- Otorgarse a sí mismo un anticipo de efectivo desde su tarjeta de crédito (ni ayudar a otros a realizar esta acción);
- Obtener acceso a los servicios PayPal desde un país que no se incluye en la [lista de países permitidos](#) de PayPal.
- Llevar a cabo acciones que impongan una carga irrazonable o desproporcionadamente grande en nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o en los servicios de PayPal; facilitar la entrada de un virus, caballo de Troya, malware, gusano u otra rutina de programación que intente o pueda dañar, alterar, corromper, usar de

forma indebida, afectar de manera dañina o interceptar o expropiar subrepticamente sistemas, datos, información o servicios PayPal, o mediante la cual se pueda obtener acceso no autorizado a ellos; utilizar un proxy anónimo; utilizar robots, arañas, otro dispositivo automático o proceso manual para monitorear o copiar nuestros sitios web sin nuestro permiso previo por escrito; utilizar un dispositivo, software o rutina para omitir nuestros encabezados de exclusión de robots; afectar, alterar o intentar afectar o alterar nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios PayPal o el uso que hacen otros usuarios de dichos servicios.

- Hacer cualquier acción que pueda provocar que perdamos cualquiera de los servicios de nuestros proveedores de servicios de internet, procesadores de pago u otros proveedores o proveedores de servicios;
- Utilizar los servicios PayPal para probar los comportamientos de tarjetas de crédito;
- Eludir cualquier política o determinación de PayPal acerca de su cuenta, como suspensiones temporales o indefinidas, u otras retenciones, limitaciones o restricciones de su cuenta, lo que incluye, entre otros, realizar las siguientes acciones: intentar abrir cuentas de PayPal nuevas o adicionales cuando una cuenta ya existente tiene fondos negativos o se ha restringido, suspendido o limitado de alguna manera; abrir cuentas de PayPal nuevas o adicionales con información que no es propia (por ejemplo, nombre, dirección, dirección de correo electrónico, etc.), o utilizar la cuenta de PayPal de otra persona.
- Acosar o amenazar a nuestros empleados, agentes u otros usuarios.
- Hacer uso indebido de nuestro proceso de resolución de controversias en línea, del programa de Protección al Comprador de PayPal o del programa de Protección al Vendedor de PayPal.
- Hacer que recibamos una cantidad desproporcionada de reclamaciones sobre su cuenta PayPal o su empresa que ya se resolvieron a favor del reclamante.
- Tener una calificación crediticia de una agencia de reportes crediticios que indique un alto nivel de riesgo asociado al uso que usted hace de los servicios PayPal.
- Divulgar o distribuir información de otro usuario a terceros o utilizar dicha información para fines de marketing, a menos que reciba el consentimiento expreso del usuario para hacerlo.
- Enviar correos electrónicos no solicitados a usuarios o utilizar los servicios PayPal para cobrar pagos por enviar, o ayudar a enviar, correos electrónicos no solicitados a terceros.
- Copiar, reproducir, comunicar a cualquier tercero, alterar, modificar, mostrar o colocar públicamente cualquier contenido de los sitios web de PayPal, o crear obras derivadas de ello, sin nuestro consentimiento por escrito o el de cualquier tercero que corresponda.
- Revelar las contraseñas de su cuenta a otra persona o utilizar la contraseña de otra persona. No somos responsables de las pérdidas que sufra, lo que incluye, entre

otras, aquellas que se produzcan debido al uso de su cuenta por parte de una persona que no sea usted como consecuencia del uso indebido de contraseñas.

## **Medidas que podemos tomar si participa en actividades restringidas**

Si creemos que ha participado en algunas de estas actividades, es posible que adoptemos varias medidas para proteger a PayPal, a los clientes de PayPal y a otras personas, en cualquier momento y a nuestro exclusivo criterio. Entre las medidas que podríamos tomar, se incluyen las siguientes:

- Rescindir estas Condiciones de Uso, limitar su cuenta PayPal o cerrar o suspender dicha cuenta de forma inmediata sin que esto acaree ninguna sanción para nosotros.
- Negarnos a prestarle los servicios PayPal ahora y en el futuro.
- Limitar su acceso a nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, su cuenta PayPal o cualquiera de los servicios PayPal. Esto incluye la limitación de su capacidad de pagar o enviar pagos mediante cualquiera de las formas de pago vinculadas a su cuenta PayPal, lo que restringirá su capacidad de enviar pagos o efectuar retiros.
- Retener los fondos en su cuenta de PayPal si resultara razonablemente necesario para proteger a PayPal o a un tercero contra un riesgo de responsabilidad, o si infringió nuestra [Política de Uso Aceptable](#). La retención puede estar vigente durante más de 180 días si es pertinente por existencia de [Órdenes judiciales, requisitos normativos u otro proceso legal](#);
- Suspender su derecho a participar en los programas de Protección al Comprador de PayPal o de Protección al Vendedor de PayPal.
- Contactar a los compradores que hayan adquirido artículos o servicios de usted mediante PayPal, así como a su banco o emisor de la tarjeta de crédito, otros terceros afectados u organismos de seguridad en relación con sus acciones.
- Actualizar la información inexacta que nos proporcionó;
- Iniciar acciones legales contra usted.
- Retener, utilizar o transferir los fondos en su cuenta PayPal de conformidad con lo solicitado en sentencias u órdenes que lo afecten a usted o a su cuenta PayPal, lo que incluye sentencias y órdenes dictadas por los tribunales de Singapur o de cualquier otro lugar, y dirigidas a PayPal o a sus filiales.
- Si infringió nuestra [Política de Uso Aceptable](#), o si usted es un vendedor y recibe fondos por transacciones que infringen la [Política de Uso Aceptable](#), también será responsable de los daños y perjuicios que dicha infracción le cause a PayPal;
- Si infringe la Política de Uso Aceptable, además de encontrarse alcanzado por las acciones mencionadas, será responsable ante PayPal por el importe de los daños y perjuicios que la infracción de dicha política genere a PayPal. Usted reconoce y acepta que USD 2,500 (o su equivalente) por cada infracción de la Política de Uso Aceptable es en la actualidad un estimado mínimo razonable de los daños reales de PayPal (lo que incluye, entre otros, costos administrativos internos en los que PayPal haya incurrido para monitorear y rastrear las infracciones, el daño a la

marca y la reputación de PayPal, y las sanciones impuestas a PayPal por sus socios comerciales como resultado de la infracción de un usuario, considerando todas las circunstancias existentes en la actualidad, incluida la relación de la suma con el rango de daño a PayPal que podría preverse razonablemente) ya que, debido a la naturaleza de las infracciones de la Política de Uso Aceptable, sería muy difícil y poco práctico calcular los daños reales. PayPal puede deducir los importes de dichos daños y perjuicios directamente de los fondos existentes en cualquier cuenta de PayPal que usted controle.

- Cobrar comisión por controversia de alto volumen por todas las controversias actuales y futuras, independientemente de su índice de controversias o su volumen de ventas, dado el aumento de la implicación de PayPal como resultado de dicha Actividad Restringida.

Si por algún motivo cerramos su cuenta PayPal o ponemos fin a su uso de los servicios PayPal, se lo notificaremos y pondremos a su disposición todos los fondos no restringidos que tenga en su cuenta PayPal para que los pueda retirar.

Usted es responsable de todas las cancelaciones, contracargos, reclamaciones, comisiones, multas, sanciones y otras responsabilidades en las que hayan incurrido PayPal, cualquier cliente de PayPal o un tercero como consecuencia de su incumplimiento de estas Condiciones de Uso o del uso que haga de los servicios PayPal.

## **Retenciones, limitaciones y reservas**

### **Qué son las retenciones, las limitaciones y las reservas**

En determinadas circunstancias, puede que PayPal tome medidas respecto de una cuenta o transacción a fin de proteger a PayPal y preservar la seguridad e integridad de la red de compradores y vendedores que utilizan los servicios PayPal. A menos que se indique lo contrario, si tomamos cualquiera de las medidas que se describen aquí, le notificaremos acerca de ellas; sin embargo, tomaremos estas medidas a nuestro exclusivo criterio. Para solicitar información sobre una limitación, retención o reserva en la cuenta, debe visitar el Centro de resoluciones o seguir las instrucciones que se indican en la notificación que le enviamos por correo electrónico respecto de dicha limitación, retención o reserva.

Puede que tomemos una decisión sobre las retenciones, limitaciones y reservas en función de criterios confidenciales que son fundamentales para la administración de riesgos y la protección de PayPal, nuestros clientes y proveedores de servicios. Para evaluar el riesgo asociado con su cuenta PayPal, podríamos utilizar modelos de fraude y riesgo de propiedad exclusiva. Asimismo, es posible que algún reglamento o una autoridad gubernamental nos prohíba divulgar a usted determinada información sobre estas decisiones. No tenemos obligación de informarle los detalles de nuestros procedimientos de administración de riesgos o seguridad.

Con el fin de facilitar las medidas de PayPal descritas anteriormente y permitirnos evaluar el nivel de riesgo asociado a su cuenta PayPal, usted acepta cooperar con las

solicitudes razonables que le haga PayPal sobre estados financieros y otra documentación o información de manera oportuna.

## **Retenciones**

Una retención es una medida que PayPal puede tomar en determinadas circunstancias, ya sea en el nivel de la transacción o en el nivel de la cuenta. Cuando PayPal aplica una retención temporal sobre un pago, los fondos no están disponibles ni para el remitente ni para el destinatario. PayPal analiza muchos factores antes de aplicar una retención sobre un pago, entre ellos, la antigüedad de la cuenta, los movimientos de transacciones, el tipo de empresa, las controversias anteriores con clientes y la satisfacción general de los clientes. Estas son algunas situaciones comunes en las que PayPal retendrá pagos:

- vendedores nuevos o que tienen una actividad de venta limitada;
- pagos que correspondan a categorías de alto riesgo, como artículos electrónicos o boletos;
- vendedores que tienen problemas de desempeño o una tasa alta de insatisfacción de los compradores o de controversias con ellos.

## **Retenciones basadas en decisiones de riesgo de PayPal**

Puede que apliquemos una retención sobre los pagos enviados a su cuenta PayPal si, a nuestro exclusivo criterio, creemos que puede haber un nivel alto de riesgo asociado a usted, a su cuenta PayPal o a sus transacciones, o que la aplicación de dicha retención es necesaria para cumplir con requisitos normativos. Tomamos decisiones acerca de si aplicar una retención de pago en función de varios factores, incluida la información que tengamos a disposición tanto por parte de fuentes internas como de terceros. Cuando aplicamos una retención sobre un pago, los fondos aparecen en su cuenta PayPal, pero se indica que no están disponibles o están pendientes. Cada vez que apliquemos una retención, le notificaremos mediante su cuenta PayPal o directamente por teléfono o correo electrónico.

Las retenciones aplicadas en función de riesgos suelen permanecer vigentes durante un máximo de 30 días desde la fecha en que se recibió el pago en su cuenta PayPal, a menos que PayPal tenga un motivo para continuar reteniendo el pago. Puede que eliminemos la retención antes en determinadas circunstancias (por ejemplo, si cargó la información de rastreo del envío relacionada con la transacción); sin embargo, la eliminación anticipada de retenciones se realiza a nuestro exclusivo criterio. La retención puede durar más de 30 días si el pago se impugna por ser un pago que se debe invalidar y cancelar en función de una transacción impugnada como se analiza en el párrafo a continuación. En ese caso, retendremos el pago en su cuenta PayPal hasta que se resuelva el problema.

## **Retenciones relacionadas con transacciones en plataformas de compraventa**

Si usted es vendedor mediante una plataforma de compraventa o una aplicación de terceros en la que se ofrece PayPal, es posible que se aplique una retención sobre un pago

que se le haya enviado por orden de la plataforma de compraventa o del tercero correspondiente. Esto se lleva a cabo en función de su acuerdo con el tercero, una vez que nos haya concedido el permiso para que retengamos los fondos. Estas retenciones aparecerán en su cuenta PayPal. Si tiene alguna duda acerca del motivo por el cual la plataforma de compraventa o un tercero le indicó a PayPal que aplicara estas retenciones, deberá contactarse directamente con ellos.

### **Retenciones por transacciones impugnadas**

Si como vendedor recibe un pago que se impugna porque se debería invalidar y cancelar, puede que apliquemos una retención temporal sobre los fondos en su cuenta PayPal para cubrir el importe que podría cancelarse. Podríamos aplicar una retención sobre un pago en cualquiera de las situaciones que se describen en la sección Reembolsos, cancelaciones y contracargos. Si determinamos que la transacción no se debe cancelar, eliminaremos la retención temporal. Si determinamos que la transacción se debe cancelar, retiraremos los fondos de su cuenta PayPal.

### **Limitaciones de la cuenta**

Las limitaciones le impiden realizar ciertas acciones con su cuenta PayPal, como retiros o envíos o recepción de pagos. Estas limitaciones se implementan para ayudar a proteger a PayPal, a los compradores y a los vendedores cuando detectamos [actividades restringidas](#), un aumento del riesgo financiero o movimientos que consideremos inusuales o sospechosos. Las limitaciones también nos ayudan a recopilar información necesaria para mantener su cuenta PayPal abierta.

Existen varias razones por las que podemos limitar el acceso a su cuenta PayPal o a los servicios PayPal, o limitar el acceso a sus fondos. Por ejemplo:

- Si sospechamos que alguien podría estar utilizando su cuenta PayPal sin su conocimiento, la limitaremos a fin de protegerlo e investigaremos los movimientos fraudulentos.
- Estableceremos limitaciones si el emisor de su tarjeta de débito o crédito nos avisa que alguien ha utilizado su tarjeta sin que usted diera permiso. También lo haremos si su banco nos informa que se realizaron transferencias no autorizadas entre su cuenta PayPal y su cuenta bancaria.
- Estableceremos limitaciones para cumplir con la ley aplicable.
- Estableceremos limitaciones si creemos razonablemente que ha incumplido este acuerdo o que ha infringido la Política de Uso Aceptable.
- Asimismo, lo haremos si el desempeño del vendedor indica que su cuenta PayPal es de alto riesgo. Por ejemplo, si hay indicios de desempeño deficiente de ventas debido a que ha recibido una cantidad inusualmente alta de reclamaciones y contracargos por la venta de un producto completamente nuevo o de alto costo, o bien si su volumen de ventas normal aumenta con rapidez.

Si limitamos el acceso a su cuenta PayPal, le enviaremos una notificación sobre las medidas que tomamos y le daremos la oportunidad de solicitar el restablecimiento del acceso si, a nuestro exclusivo criterio, lo consideramos apropiado.

Para que se pueda eliminar una limitación, tendrá que resolver los problemas relacionados con su cuenta. En general, esto se hace después de que nos proporciona la información que solicitamos. Sin embargo, si consideramos razonablemente que aún existe un riesgo después de que nos haya proporcionado esa información, puede que tomemos medidas para proteger a PayPal, a nuestros usuarios, a un tercero o a usted contra cancelaciones, comisiones, multas, sanciones, riesgos legales o normativos, y cualquier otra responsabilidad.

## **Reservas**

Podemos crear una reserva sobre su cuenta de PayPal si consideramos que puede haber un alto nivel de riesgo asociado con usted, su cuenta, su modelo de negocio o sus transacciones. Cuando creamos una reserva en su cuenta de PayPal, esto significa que todas o algunas de las transacciones aparecerán como “pendientes” en los fondos y que no podrá retirar los que aparezcan en dicho estado. Esto tiene como objetivo protegernos contra el riesgo de que las transacciones que realice se cancelen o invaliden, o contra cualquier otro riesgo relacionado con su cuenta o con el uso que usted haga de los servicios de PayPal. Decidimos si es necesario crear una reserva en función de varios factores, incluida la información que tengamos a disposición tanto de parte de fuentes internas como de terceros.

PayPal tiene en cuenta una lista de factores no exclusivos y analiza si estos han cambiado con el tiempo y la forma en que lo han hecho. Entre estos factores, se encuentran los siguientes:

- el tiempo que lleva operando su empresa;
- la existencia de una mayor probabilidad de contracargos en su sector;
- su historial de procesamiento de pagos con PayPal y otros proveedores;
- su historial crediticio empresarial o personal;
- sus plazos de entrega;
- si tiene una cantidad de devoluciones, contracargos, reclamaciones o controversias superior al promedio.

Si aplicamos una reserva en los fondos de su cuenta, le notificaremos de estas medidas y las condiciones de la reserva.

Existen dos categorías de reservas que pueden aplicarse a su cuenta PayPal, y puede aplicarse una o las dos al mismo tiempo:

- En una **reserva revolvente**, se retiene un porcentaje de cada transacción que reciba diariamente y, luego, este se libera de forma programada. Por ejemplo, la reserva podría establecerse en el 10% y retenerse durante un período de

- renovación de 90 días (es decir, se retiene el 10% de los fondos que recibe el día 1 y, luego, este se libera el día 91; se retiene el 10% de los fondos que recibe el día 2 hasta el día 92, etc.). Las reservas revolventes son el tipo más común de reserva.
- **Una reserva mínima** es un importe mínimo específico que debe mantener disponible en los fondos de su cuenta de PayPal en todo momento. La reserva mínima se crea con un importe anticipado que se deposita de una sola vez (también conocida como “reserva inicial”), o bien se establece de forma progresiva a partir de los porcentajes de ventas hasta alcanzar la reserva mínima, como sucede en una reserva revolvente.

Si cambiamos las condiciones de la reserva debido a un cambio en nuestra evaluación de riesgos, le notificaremos al respecto.

## **Órdenes judiciales, requisitos normativos u otro proceso legal**

Si recibimos una notificación de una orden judicial u otro proceso legal (incluido un embargo o cualquier proceso similar) que lo afecte a usted, o si consideramos que tenemos que hacerlo para cumplir con la ley o los requisitos normativos aplicables, puede que tomemos ciertas medidas, como la retención de pagos que se realicen a su cuenta PayPal y desde esta, la aplicación de una reserva o limitación sobre su cuenta PayPal, o la liberación de sus fondos. Decidiremos, a nuestro exclusivo criterio, qué medida debemos tomar. A menos que una orden judicial, ley aplicable, requisito normativo u otro proceso legal requiera algo distinto, le notificaremos sobre estas medidas. No tenemos la obligación de objetar ni apelar ninguna orden judicial o proceso legal que lo involucre a usted o a su cuenta PayPal. Cuando implementamos una retención, reserva o limitación como resultado de una orden judicial, ley aplicable, requisito normativo u otro proceso legal, estas pueden mantenerse en vigor el tiempo que PayPal considere razonablemente necesario.

# **CONDICIONES DE USO DE PAYPAL**

## **Responsabilidad de las Transacciones no Autorizadas**

### **Protección para Transacciones no Autorizadas**

Para protegerse de actividades no autorizadas en su cuenta PayPal, debe iniciar sesión en ella regularmente y revisar el estado de su cuenta. PayPal le notificará mediante el envío de un correo a su dirección de correo electrónico principal registrada cada vez que se realice una transacción. Debe revisar estas notificaciones de transacciones para asegurarse de que cada transacción se haya autorizado y completado correctamente.

PayPal lo protegerá contra cualquier actividad no autorizada que se produzca en su cuenta PayPal. Cuando se aplique esta protección, PayPal cubrirá el importe total de la actividad no autorizada, siempre que usted coopere con nosotros y siga los procedimientos que se describen a continuación.



## ¿Qué es una Transacción no Autorizada?

Una “Transacción no Autorizada” es un pago enviado desde su cuenta PayPal que usted no autorizó y del cual no se benefició. Por ejemplo, si alguien roba su contraseña, la utiliza para obtener acceso a su cuenta PayPal y envía un pago desde ella, eso constituye una Transacción no Autorizada.

## Situaciones que no se consideran una Transacción No Autorizada

Las siguientes NO se consideran Transacciones No Autorizadas:

- Que usted otorgue acceso a una persona a su cuenta PayPal (es decir, le proporcione su información de inicio de sesión), y esta utilice su cuenta PayPal sin su permiso o conocimiento. En este caso, usted es responsable de las transacciones que se realizan.
- Que se invalide y se cancele un pago como resultado de las acciones que se describen en la sección [Reembolsos, cancelaciones y contracargos](#).

## Cómo reportar una transacción no autorizada

Debe ponerse en contacto con el [Servicio de Atención al Cliente de PayPal](#) de inmediato si considera que sucedió lo siguiente:

- se envió una transacción no autorizada desde su cuenta;
- se produjo un acceso no autorizado a su cuenta;
- se perdieron o le robaron los datos de inicio de sesión de PayPal, o
- se perdió, se desactivó o le robaron cualquier dispositivo que haya utilizado para acceder a su cuenta PayPal.

Debe proporcionarnos toda la información disponible relacionada con las circunstancias de las transacciones no autorizadas o el uso no autorizado o deshonesto de su cuenta, y tomar todas las medidas razonables que se le soliciten para ayudar a PayPal en su investigación.

Si nos notifica de una transacción no autorizada en el lapso de los sesenta (60) días desde que se realizó y tenemos la certeza de que se trató de una transacción no autorizada, reúne los requisitos para obtener la cobertura de protección del 100% de la transacción no autorizada.

## Resolución de errores

### ¿Qué es un error?

Un “error” se refiere a los siguientes casos:

- Se produce un error de procesamiento por parte de PayPal o sus proveedores debido al cual se debita o abona por error un importe en su cuenta PayPal, o bien se registra una transacción incorrectamente en su cuenta PayPal.
- Usted envía un pago y se debita el importe incorrecto de su cuenta PayPal.
- Una transacción falta o no está correctamente identificada en su estado de cuenta de la cuenta PayPal.
- Cometemos un error computacional o matemático relacionado con su cuenta PayPal.

### **Situaciones que no se consideran errores**

Las siguientes situaciones NO se consideran errores:

- Que usted otorgue acceso a una persona a su cuenta PayPal (es decir, le proporcione su información de inicio de sesión), y esta utilice su cuenta PayPal sin su permiso o conocimiento. En este caso, usted es responsable de las transacciones que se realizan.
- Que se invalide y se cancele un pago como resultado de las acciones que se describen en la sección [Reembolsos, cancelaciones y contracargos](#).
- Que usted envíe por error un pago a un destinatario equivocado o envíe un pago por un importe incorrecto (por ejemplo, debido a un error tipográfico). En este caso, su única alternativa será contactarse con el destinatario al que le envió el pago y solicitarle el reembolso. PayPal no reembolsará ni cancelará los pagos que usted haya hecho por error.

### **Errores o dudas acerca de sus transferencias electrónicas**

En caso de errores o dudas acerca de sus transferencias electrónicas, contáctenos mediante nuestro [Centro de resoluciones](#).

Notifíquenos lo antes posible si cree que hay un error en el estado de cuenta o en el recibo, o si necesita más información acerca de una transferencia que aparece en ellos. Debe ponerse en contacto con nosotros antes de que transcurran sesenta (60) días desde el envío del PRIMER estado de cuenta en el que aparece el problema o error. Indíquenos su nombre, dirección de correo electrónico y número de cuenta (si la hubiera).

- Describa el error o la transferencia sobre la que tiene dudas, y explique con la mayor claridad posible los motivos por los que cree que se trata de un error o por los que necesita más información.
- Indíquenos el importe en dólares del presunto error.

Si nos lo informa oralmente, es posible que le solicitemos que nos envíe su reclamación o duda por escrito en un lapso de 10 [días hábiles](#). Completaremos la investigación en un lapso de 10 [días hábiles](#) a partir de que recibamos su notificación del presunto error. No obstante, si necesitáramos más tiempo, podríamos tardar un máximo de 45 días en investigar la reclamación o duda. Si decidimos hacerlo, en un lapso de 10 [días hábiles](#)

abonaremos en su cuenta PayPal el importe sobre el cual usted considera que se produjo el error con el fin de que disponga de ese importe de manera provisoria durante el tiempo que nos tome completar la investigación. Le notificaremos del abono provisoria en un lapso de 2 [días hábiles](#) desde la fecha en que se abone. Si le pedimos que envíe su reclamación o duda por escrito y no la recibimos en un lapso de 10 [días hábiles](#), es posible que no abonemos el importe provisoria en su cuenta PayPal.

En el caso de errores relacionados con cuentas PayPal nuevas, transacciones en un punto de venta o transacciones iniciadas en el extranjero, puede que tardemos hasta noventa (90) días en investigar su reclamación o duda. En el caso de cuentas PayPal nuevas (es decir, cuentas cuya primera transacción se realizó menos de 30 [días hábiles](#) antes de la fecha en que nos notifica), puede que tardemos hasta 20 [días hábiles](#) en concluir la investigación.

Le comunicaremos los resultados en un lapso de 3 [días hábiles](#) después de haber completado la investigación. Si determinamos que no hubo un error, le enviaremos una explicación por escrito de nuestra decisión. Si le abonamos un importe provisoria, lo quitaremos de su cuenta y le notificaremos el importe que debitaremos y la fecha en que lo llevemos a cabo. Puede solicitarnos copias de los documentos que utilizamos en la investigación.

Si determinamos que hubo un error, abonaremos rápidamente el importe total en su cuenta en el lapso de 1 día hábil a partir de nuestra decisión. O bien, si ya se le había abonado un importe provisoria, podrá quedarse con dicho importe.

## **Errores de procesamiento**

Corrigiremos cualquier error de procesamiento que detectemos. Según la consecuencia del error, haremos lo siguiente:

- Si recibe un importe inferior al que le correspondía, abonaremos en su cuenta PayPal la diferencia entre lo que debería haber recibido y lo que realmente recibió.
- Si recibe un importe superior al que le correspondía, debitaremos de su cuenta PayPal la diferencia entre lo que debería haber recibido y lo que realmente recibió.
- Si no completamos una transacción a tiempo o por el importe correcto, entonces seremos responsables ante usted por las pérdidas o daños que le causamos directamente por este error, a menos que:
  - sin que sea error nuestro, no tenía suficientes fondos disponibles para completar la transacción;
  - nuestro sistema no estuviera funcionando correctamente, y usted estuviera al tanto de la falla cuando inició la transacción;
  - el error se debió a circunstancias extraordinarias fuera de nuestro control (como incendio, inundación o pérdida de conexión a internet), a pesar de nuestras precauciones razonables.

No son errores de procesamiento:

- los retrasos generados por la aplicación de [retenciones, limitaciones o reservas](#) por parte de PayPal;
- los retrasos que se produzcan a partir de una [revisión de pagos](#);
- los retrasos que se describen en la sección [Cómo comprar algo](#) y que se relacionan con el tiempo que puede tardar en completarse una transacción de compra en algunas situaciones;
- los errores que usted cometa al realizar una transacción (por ejemplo, un error al escribir el importe que enviará).

## CONDICIONES DE USO DE PAYPAL

### Otros términos legales

#### Comunicaciones entre usted y nosotros

Usted acepta que PayPal y sus filiales lo contacten por correo electrónico con fines de marketing. Para optar por no recibir comunicaciones de marketing cuando abre una cuenta PayPal, debe cambiar las preferencias de la cuenta o hacer clic en el enlace para anular suscripción que aparece en todos los correos electrónicos o recibos de PayPal que le enviamos. La exclusión voluntaria puede demorar 10 días hábiles en entrar en vigor. Proporcionaremos información fáctica acerca de su cuenta o los servicios PayPal, incluso si optó por no recibir comunicaciones de marketing.

Si nos proporciona su número de celular, acepta que PayPal y sus filiales lo contacten a ese número mediante llamadas de marcado automático, mensajes grabados o mensajes de texto a fin de (i) informarle acerca del uso que usted hace de los servicios PayPal y brindarle asistencia en relación con sus cuentas PayPal, (ii) investigar o evitar fraudes, o (iii) cobrar una deuda. A menos que recibamos su consentimiento previo, no utilizaremos llamadas de marcado automático, mensajes grabados ni mensajes de texto para contactarlo con fines de marketing. Podemos compartir su número de celular con prestadores de servicios que contratemos para que nos ayuden con las acciones mencionadas anteriormente, pero no lo compartiremos con terceros para que lo utilicen con fines propios sin su consentimiento. No es necesario que acepte recibir llamadas de marcado automático, mensajes grabados ni mensajes de texto a su número de celular para poder utilizar y disfrutar los productos y servicios que ofrece PayPal. Existen diferentes maneras en las que puede rechazar la recepción de llamadas de marcado automático, mensajes grabados o mensajes de texto en su número de celular, por ejemplo, puede contactar al [Servicio de Atención al Cliente de PayPal](#), o bien manifestar su decisión mediante un recibo de transacción por correo electrónico o en la configuración de la cuenta. La frecuencia con la que reciba mensajes puede variar, y es posible que se apliquen cargos estándar por minuto de llamada y por mensaje de texto. Ni nosotros ni sus prestadores de servicios de telefonía somos responsables de los mensajes retrasados o

no entregados. Sin embargo, es posible que lo llamemos directamente por otros medios si necesitamos hablar con usted.

PayPal podría comunicarse de forma electrónica con usted acerca de cualquier información sobre transacciones o cuentas PayPal y los servicios PayPal. Es su responsabilidad mantener actualizada su dirección de correo electrónico principal, de manera que PayPal pueda comunicarse con usted de forma electrónica. Usted comprende y acepta que si PayPal le envía una comunicación electrónica y usted no la recibe porque su dirección de correo electrónico principal registrada es incorrecta, está desactualizada o fue bloqueada por su proveedor de servicio, o bien debido a que no puede recibir comunicaciones electrónicas por cualquier otro motivo, PayPal considerará que dicha comunicación se entregó correctamente.

Tenga en cuenta que, si utiliza un filtro de correo no deseado que bloquea o desvía los correos electrónicos de los remitentes que no aparecen en su libreta de direcciones de correo electrónico, deberá agregar a PayPal a dicha libreta para poder ver las comunicaciones que le enviamos.

Puede actualizar su domicilio o dirección de correo electrónico principal en cualquier momento. Para hacerlo, inicie sesión en el sitio web de PayPal. Si su dirección de correo electrónico ya no es válida y, por lo tanto, las comunicaciones electrónicas que PayPal le envía se devuelven, PayPal considerará que su cuenta está inactiva, y usted no podrá hacer ningún movimiento con su cuenta PayPal hasta que nos envíe una dirección de correo electrónico principal válida que funcione.

PayPal se reserva el derecho de cerrar su cuenta si retira su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas.

Si enviamos una comunicación de manera electrónica, se la considerará recibida 24 horas después de la hora en que la publicamos en nuestro sitio web o se la enviamos por correo electrónico. Si enviamos una comunicación por correo, se la considerará recibida 3 [días hábiles](#) después de haberla enviado.

A menos que se comunique con nosotros acerca de un asunto para el que especificamos otra dirección de notificación (por ejemplo, en el caso de nuestro proceso de [Responsabilidad por Transacciones No Autorizadas y otros errores](#)), las notificaciones por escrito a PayPal deben enviarse por correo postal a la siguiente dirección: PayPal Pte. Ltd., Attention: Legal Department, 5 Temasek Boulevard #09-01, Suntec Tower Five, Singapore 038985.

Usted entiende y acepta que, en la medida en que lo permita la ley, PayPal puede, sin previo aviso o advertencia, monitorear o grabar las conversaciones telefónicas que usted o cualquier persona que actúe en su nombre tenga con PayPal o sus agentes para fines de control de calidad y capacitación, o para su propia protección. Usted reconoce y comprende que aunque sus comunicaciones con PayPal pueden ser escuchadas, monitoreadas o grabadas, no todas las líneas o llamadas telefónicas pueden ser grabadas

por PayPal, por lo que PayPal no garantiza que las grabaciones de una llamada telefónica en particular sean conservadas o se puedan recuperar.

## **Derechos de PayPal**

### **Derechos de suspensión y rescisión por parte de PayPal**

PayPal, a su exclusivo criterio, se reserva el derecho de suspender o rescindir estas Condiciones de Uso, o de suspender y cancelar el acceso a sus sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, así como el uso de ellos, o bien algunos o todos los servicios PayPal, por cualquier motivo y en cualquier momento, con notificación previa. Asimismo, PayPal se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de coordinar el pago a usted de todo fondo no restringido que tenga en su cuenta de PayPal.

### **Derecho de garantía**

Como garantía para el cumplimiento de sus obligaciones conforme a estas Condiciones de Uso, usted concede a PayPal un gravamen sobre los fondos que tenga en su cuenta como garantía en posesión de PayPal.

### **Importes adeudados a PayPal**

Si los fondos de su cuenta de PayPal son negativos por cualquier motivo, esos fondos negativos representan un importe que usted adeuda a PayPal. PayPal puede compensar estos importes con los fondos que se agreguen posteriormente a su cuenta de PayPal, ya sea que usted mismo los agregue o que provengan de pagos que usted reciba. Si tiene más de una cuenta de PayPal, podríamos compensar posibles fondos negativos de una con los fondos que se encuentren en las otras. Si continúa utilizando su cuenta mientras esta tiene fondos negativos, autoriza a PayPal a combinar estos fondos con cualquier débito o transacción que se envíe desde su cuenta en los casos en que dicha combinación se le informe antes de iniciar el débito o la transacción.

Si tiene fondos en su cuenta de PayPal en varias divisas y los que tiene en una pasan a ser negativos por cualquier motivo, PayPal puede compensarlos en su cuenta mediante el uso de los fondos que tenga en otra divisa. Si tiene fondos negativos en una divisa no pertinente durante un período de 21 días o más, PayPal convertirá estos fondos negativos a una divisa pertinente. En cualquier caso, será necesaria una [conversión de divisas](#), y se usará el tipo de cambio para transacciones de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)).

Además de lo anterior, si nos adeuda un importe vencido a nosotros o a nuestras filiales, PayPal puede realizar un débito en su cuenta de PayPal para pagar cualquier importe vencido. Esto incluye los importes adeudados generados por el uso de nuestros diferentes productos, como Xoom o Braintree.

## **Procedimientos de insolvencia**

Si usted inicia un proceso judicial o se inicia uno en su contra de conformidad con alguna disposición de una ley de quiebra o insolvencia, tendremos derecho a recuperar todos los costos y gastos razonables (incluidos los honorarios y gastos jurídicos) en que hayamos incurrido en el marco de la ejecución de estas Condiciones de Uso.

## **Subrogación de derechos**

Si PayPal invalida y cancela un pago que usted (ya sea por iniciativa propia o de otra forma) realizó a un destinatario, usted acepta que PayPal asuma sus derechos en contra del destinatario y de terceros en lo que respecta a pago, y que PayPal, a su criterio, intente hacer valer esos derechos directamente o en su nombre.

## **No renuncia**

Nuestra omisión en el ejercicio de las acciones correspondientes ante un incumplimiento de usted o de otros de alguna de sus obligaciones en virtud de estas Condiciones de Uso no significará una renuncia a nuestro derecho de ejercer tales acciones con respecto a un incumplimiento posterior o similar.

## **Exoneración y limitación de responsabilidad**

En esta sección, utilizamos el término “PayPal” para hacer referencia a PayPal Pte. Ltd. y a nuestras filiales, y a cada uno de sus respectivos directores, funcionarios, empleados, agentes, empresas conjuntas, proveedores de servicios y proveedores. Nuestras filiales incluyen a cada entidad que controlamos, que nos controla o junto con las que nos encontramos bajo un control común.

## **Indemnización**

Debe exonerar a PayPal de las acciones relacionadas con su cuenta PayPal y del uso que usted hace de los servicios PayPal. Usted acepta defender, proteger y exonerar de responsabilidad a PayPal por cualquier reclamación o demanda (incluidos los honorarios razonables de abogados) presentada por un tercero que resulte o surja como consecuencia de su incumplimiento de estas Condiciones de Uso, el uso inadecuado que usted haga de los servicios PayPal, la infracción que usted cometa de una ley o los derechos de un tercero, y las acciones u omisiones por parte de un tercero al cual usted conceda un permiso para utilizar su cuenta PayPal o para acceder a nuestros sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o a cualquiera de los servicios PayPal en nombre de usted.

## **Limitación de responsabilidad**

**La responsabilidad de PayPal es limitada respecto de su cuenta PayPal y el uso que usted hace de los servicios PayPal.** PayPal no será responsable en ninguna circunstancia del lucro cesante ni de los daños cuantificables, incidentales o emergentes (incluidos, entre otros, los daños por pérdida de datos o pérdida de negocios) que se produzcan en relación con nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios PayPal o estas Condiciones de Uso (independientemente cómo surjan, incluso por negligencia), excepto en la medida en que esto esté prohibido por la ley.

Nuestra responsabilidad ante usted o cualquier tercero en cualquier circunstancia se limita al importe real de los daños directos. Asimismo, en la medida en que lo permita la ley aplicable, usted acepta que PayPal no será responsable, y lo exime de tal responsabilidad, de los daños y perjuicios o las pérdidas (lo que incluye, entre otros, lucro cesante, pérdida de dinero, de valor llave o reputación, otras pérdidas intangibles o daños cuantificables, indirectos o emergentes), que sean consecuencia directa o indirecta de: (1) el uso que usted haga o su incapacidad de uso de nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o cualquiera de los servicios PayPal; (2) retrasos o interrupciones en nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o cualquiera de los servicios PayPal; (3) virus u otro software malicioso que se obtenga al acceder a nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios PayPal o los sitios web o servicios asociados a nuestros sitios web; (4) problemas técnicos, fallos, errores o imprecisiones de cualquier tipo en nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios PayPal, o en la información y los gráficos que se obtengan de ellos; (5) el contenido, las acciones u omisiones de terceros; (6) una suspensión u otra medida que se tome respecto de su cuenta PayPal; o (7) la necesidad de modificar sus prácticas, contenido o comportamiento, o una pérdida de negocios o la incapacidad de llevarlos a cabo que se produzca debido a los cambios realizados a estas Condiciones de Uso o a las políticas de PayPal.

## **Exención de responsabilidad de garantías y renuncia**

### **Exclusión de garantías**

**Los servicios PayPal se prestan “en el estado en que se encuentran” y no incluyen ninguna declaración o garantía, ya sea expresa, implícita o legal. PayPal deniega específicamente cualquier garantía implícita de titularidad, comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado y ausencia de infracción.**



PayPal no tiene ningún control sobre los productos o servicios que ofrecen los vendedores que aceptan PayPal como forma de pago, ni puede garantizar que el comprador o vendedor con quien está tratando complete la transacción o esté autorizado para hacerlo. PayPal no garantiza el acceso continuo, ininterrumpido o seguro a ninguna parte de los servicios PayPal. Asimismo, el funcionamiento de nuestros sitios web, software o sistemas (lo que incluye las redes y los servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre puede verse afectado por diversos factores que están fuera de nuestro control. PayPal realizará esfuerzos razonables para garantizar que las solicitudes de débitos y créditos electrónicos que involucren cuentas bancarias, tarjetas de crédito y débito, y emisiones de cheques se procesen de forma oportuna. Sin embargo, PayPal no realiza ninguna declaración ni garantía respecto de la cantidad de tiempo necesaria para finalizar el procesamiento, ya que los servicios PayPal dependen de varios factores que se encuentran fuera de nuestro control, como retrasos en el sistema bancario o en el servicio de correo. En este párrafo, se proporcionan a usted derechos legales específicos, y es posible que tenga otros derechos legales que varían entre países o regiones.

### **Liberación de responsabilidad de PayPal**

Si tiene una controversia con otro titular de una cuenta PayPal, usted libera a PayPal de cualquier reclamación, demanda y daño (directo e indirecto) de todo tipo y naturaleza, conocido y desconocido, que surja de dichas controversias o esté relacionado de cualquier forma con ellas. Al aceptar esta liberación de responsabilidad, renuncia de manera expresa a cualquier protección que, de otro modo, limitaría la cobertura de esta liberación de responsabilidad únicamente a aquellas reclamaciones que usted sepa o sospeche que existen a su favor en el momento de aceptarla.

### **Controversias con PayPal**

#### **Primero, póngase en contacto con PayPal**

Si surgiera una controversia entre usted y PayPal, ya sea como comprador o vendedor, nuestro objetivo es conocer sus inquietudes y abordarlas. Si no está conforme con cómo las abordamos, buscaremos brindarle un medio rápido, neutral y económico para resolver la controversia. Las controversias entre usted y PayPal relacionadas con los servicios se pueden reportar al [Servicio de Atención al Cliente de PayPal](#).

#### **Arbitraje**

En el caso de una reclamación (excepto las relacionadas con reparaciones por requerimiento judicial u otras medidas de Equidad) en la que el importe total de la compensación pretendida sea inferior a USD 10,000 (o su equivalente en otra divisa), podrá optar por resolver la controversia mediante un arbitraje vinculante y económico no presencial. Si opta por el arbitraje, iniciará dicho proceso a través de un proveedor establecido de medios alternativos de resolución de controversias (ADR, alternative dispute resolution) acordado entre usted y nosotros. El proveedor de ADR y las partes

deben cumplir con las siguientes reglas: (a) el arbitraje se llevará a cabo por teléfono o en línea, o se basará únicamente en presentaciones escritas (la forma específica la elegirá usted); (b) para el arbitraje no será necesario que las partes o los testigos comparezcan, a menos que las partes decidan otra cosa de común acuerdo; y (c) toda sentencia sobre el laudo dictado por el árbitro se podrá dictar en cualquier tribunal competente.

## **Propiedad intelectual**

### **Marcas comerciales de PayPal**

“PayPal.com”, “PayPal” y todos los logotipos relacionados con los servicios PayPal son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de PayPal o los licenciantes de PayPal. Usted no podrá copiarlas, imitarlas, modificarlas ni utilizarlas sin obtener el consentimiento previo por escrito de PayPal. Asimismo, todos los encabezados de página, los gráficos personalizados, los íconos de botones y las secuencias de comandos son marcas de servicio, marcas comerciales o parte de la imagen comercial de PayPal. No podrá copiarlos, imitarlos, modificarlos ni utilizarlos sin nuestro consentimiento previo por escrito. Puede utilizar los logotipos en HTML proporcionados por PayPal con el fin de dirigir el tráfico web a los servicios PayPal. No podrá alterar, modificar o cambiar estos logotipos en HTML de ninguna forma, ni utilizarlos de una manera que represente erróneamente a PayPal o los servicios PayPal, o los muestre de una forma que implique patrocinio o aprobación por parte de PayPal. Todos los derechos sobre los sitios web de PayPal, el contenido en estos, los servicios PayPal, la tecnología relacionada con los servicios PayPal y toda la tecnología y el contenido que se creen a partir de todo lo anterior o que deriven de ello son de propiedad exclusiva de PayPal y sus licenciantes.

### **Concesión de licencias. Generalidades**

Si utiliza software de PayPal, como una API, un kit de herramientas de desarrollador u otra aplicación de software, que puede incluir aquel proporcionado por software, sistemas o servicios de nuestros proveedores de servicios o integrado a ellos, que haya descargado o a los que haya tenido acceso mediante una plataforma móvil o web, PayPal le concede una licencia limitada, revocable, no exclusiva, no sublicenciable, no transferible y sin regalías para tener acceso al software de PayPal y utilizarlo de acuerdo con la documentación que acompaña a dicho software. Esta concesión de licencia se aplica al software y a toda actualización, versión nueva y software de reemplazo de este. Usted no podrá rentar, alquilar o transferir de otro modo a un tercero sus derechos sobre el software. Debe cumplir con los requisitos de implementación, acceso y uso que se incluyen en toda la documentación que acompaña a los servicios PayPal. Si no cumple con los requisitos de implementación, acceso y uso, será responsable de todos los daños que se produzcan como consecuencia de ello y que lo afecten a usted, a PayPal y a terceros. PayPal puede actualizar o discontinuar cualquier software con notificación previa. Si bien PayPal (1) puede haber integrado ciertos materiales y tecnología de terceros a cualquier sitio web u otra aplicación, incluido su software, y (2) puede haber obtenido acceso a ciertos materiales y tecnología de terceros y haberlos utilizado a fin de facilitar la prestación de los servicios PayPal, a usted no se le concede, ni se considera

que tiene de algún otro modo, ningún derecho sobre tales materiales de terceros. Usted acepta no modificar, alterar, manipular, copiar, reproducir, adaptar, distribuir, mostrar, publicar, traducir, desarmar, descompilar ni de otro modo intentar crear un código fuente que derive del software o de materiales o tecnología de terceros, ni utilizar técnicas de ingeniería inversa sobre dicho código. Asimismo, acepta no crear de alguna otra forma un trabajo que derive de cualquier software o material o tecnología de terceros. Usted reconoce que todos los derechos sobre el software de PayPal son propiedad de PayPal, y todos los materiales de terceros integrados en dicho software son propiedad de los proveedores de servicio externos de PayPal. Cualquier otra aplicación de software de terceros que usted utilice en los sitios web de PayPal estará sujeta a la licencia que acordó con el tercero que le proporciona dicho software. Usted reconoce que PayPal no es propietario ni responsable de ninguna aplicación de software de terceros que usted opte por utilizar en cualquiera de nuestros sitios web o software, o en relación con los servicios PayPal, ni tiene el control de ella. Si utiliza los servicios PayPal en el sitio web de PayPal o en otro sitio web o plataforma hospedada por PayPal o un tercero, y no descarga el software de PayPal ni utiliza aplicaciones de software de terceros en el sitio web de PayPal, esta sección no se aplica al uso que usted haga de los servicios hospedados de PayPal.

### **Licencia de usted a PayPal; garantías de propiedad intelectual**

PayPal no reclama la titularidad del contenido que usted proporcione, cargue, entregue o envíe a PayPal. PayPal tampoco reclama la titularidad del contenido que usted aloje en sitios web o aplicaciones de terceros que utilicen los servicios PayPal para prestar servicios de pago relacionados con su contenido. Sujeto al siguiente párrafo, cuando usted proporciona contenido a PayPal o publica contenido mediante los servicios PayPal, le otorga a PayPal (y a los terceros con los que trabajamos) una licencia mundial no exclusiva, irrevocable, sin regalías y transferible para utilizar su contenido y los derechos de propiedad intelectual y publicidad asociados en cualquier medio de comunicación que se conozca en la actualidad o en el futuro para ayudarnos a mejorar, operar y promocionar nuestros servicios actuales y desarrollar otros nuevos. No recibirá una compensación de PayPal por su contenido. Usted reconoce que el uso de su contenido por parte de PayPal no infringe ningún derecho de propiedad intelectual o de publicidad. Además, reconoce y garantiza que posee o controla todos los derechos sobre el contenido que proporciona, acepta renunciar a sus derechos morales y se compromete a no hacer valer dichos derechos contra PayPal. Usted declara y garantiza que nada de lo siguiente infringe un derecho de propiedad intelectual o de publicidad: la provisión de contenido a PayPal y la publicación de contenido mediante los servicios PayPal por parte de usted, y el uso que PayPal haga de dicho contenido (incluidas las obras derivadas de este) en relación con los servicios PayPal.

### **Licencia de los vendedores a PayPal**

Sin perjuicio de las disposiciones del párrafo anterior, si usted es un vendedor que utiliza los servicios PayPal para aceptar pagos por artículos y servicios, por el presente documento otorga a PayPal y a sus filiales el derecho de utilizar y mostrar públicamente

sus marcas durante la vigencia de estas Condiciones de Uso. Este derecho es de carácter mundial, no exclusivo, transferible, sublicenciable (en varios niveles), totalmente pago y sin regalías. Las marcas cubiertas por este derecho incluyen, entre otras, marcas registradas y no registradas, nombres comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otras denominaciones que usted utilice o de las que sea propietario, o sobre las cuales tenga una licencia. Este derecho se otorga con el fin de (1) identificarlo como un comercio que acepta un servicio PayPal como forma de pago y facilitar las transacciones entre usted y los consumidores, y (2) llevar a cabo cualquier otro uso para el que brinde su consentimiento específico.

## **Varios**

### **Cesión**

Usted no puede transferir ni ceder los derechos u obligaciones que tenga en virtud de estas Condiciones de Uso sin el consentimiento previo por escrito de PayPal. PayPal puede transferir o ceder estas Condiciones de Uso o cualquier derecho u obligación conforme a estas en cualquier momento.

### **Días hábiles**

“Días hábiles” se refiere a los días lunes a viernes, a excepción de los feriados nacionales reconocidos en Singapur.

### **Cuentas inactivas**

Si no inicia sesión en su cuenta PayPal durante dos o más años, es posible que PayPal cierre la cuenta, y los fondos no utilizados en su cuenta estarán sujetos a las leyes aplicables sobre importes no reclamados.

### **Acuerdo completo y continuidad**

Estas Condiciones de Uso, junto con cualquier política aplicable en la página Acuerdos Legales del sitio web de PayPal, constituyen la totalidad de lo acordado entre usted y PayPal en relación con los servicios PayPal. Todas aquellas condiciones que, por su naturaleza, deban continuar vigentes perdurarán después de la rescisión o extinción de estas Condiciones de Uso. Si alguna disposición en estas Condiciones de Uso se considera no válida o inexigible, dicha disposición se suprimirá, y se aplicarán las disposiciones restantes.

### **Ley aplicable y jurisdicción**

Estas Condiciones de Uso se rigen por las leyes de Singapur y se interpretarán de conformidad con ellas, ya que dichas leyes se aplican a los acuerdos que se celebran y se deben ejecutar en su totalidad en Singapur, independientemente de las disposiciones sobre conflictos de leyes. Excepto que las partes acuerden algo distinto, usted acepta que

toda reclamación o controversia que pueda tener contra PayPal debe resolverse en un tribunal ubicado en Singapur o en la ubicación del demandado. Usted acepta someterse irrevocablemente a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales ubicados en Singapur a los efectos de cualquier demanda, acción u otro proceso judicial que surja de estas Condiciones de Uso o del uso que usted haga de nuestros sitios web o los servicios.

### **Litigio presentado inadecuadamente**

Todas las reclamaciones que presente contra PayPal deben resolverse conforme a estas Condiciones de Uso. Todas las reclamaciones presentadas o iniciadas de un modo que contradiga estas Condiciones de Uso se considerarán presentadas de manera inadecuada y constituirán un incumplimiento de ellas. Si presenta una reclamación que contradiga estas Condiciones de Uso, PayPal podría recuperar los honorarios y costos de los abogados (incluidos los abogados y asistentes legales internos) por hasta un monto de USD 1,000.00, siempre y cuando PayPal le haya notificado por escrito que la reclamación se presentó inadecuadamente y usted no la haya retirado a tiempo.

### **Verificación de identidad**

Usted autoriza a PayPal, de forma directa o mediante terceros, a realizar todas las consultas que consideremos necesarias para verificar su identidad. Esto puede incluir lo siguiente:

- pedirle más información, como fecha de nacimiento, número de identificación de contribuyente o número de identificación nacional, dirección física y otros datos que nos permitan identificarlo razonablemente;
- solicitarle que siga determinados pasos para confirmar la titularidad de su dirección de correo electrónico o sus instrumentos financieros;
- solicitar un reporte crediticio a una agencia de reportes crediticios;
- verificar su información contra bases de datos de terceros u otras fuentes;
- solicitarle que brinde documentación adicional, como su licencia de conducir u otros documentos de identificación, en cualquier momento.

Puede que, en virtud de las leyes contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, PayPal deba verificar determinados datos de identificación si usted utiliza ciertos servicios PayPal. PayPal se reserva el derecho de cerrar o suspender su cuenta PayPal o de limitar su acceso a esta y a los servicios PayPal si, después de realizar una investigación razonable, no podemos obtener la información sobre usted que necesitamos para verificar su identidad.

### **PayPal es únicamente un proveedor de servicios de pago**

Solo actuamos como un proveedor de servicios de pago. No hacemos nada de lo siguiente:

- No actuamos como banco ni prestamos servicios bancarios.

- No actuamos como agente depositario en relación con los fondos que se mantengan en su cuenta.
- No actuamos como su representante o fideicomisario.
- No establecemos una sociedad, una empresa conjunta, una relación de representación ni una relación laboral con usted.
- No tenemos el control ni la responsabilidad de los productos o servicios que se paguen mediante los servicios PayPal.
- Garantizamos la identidad de ningún comprador o vendedor;
- No garantizamos que un comprador o un vendedor complete una transacción.
- No determinamos si usted es responsable de algún impuesto.
- No cobramos ni pagamos ningún impuesto que pueda surgir del uso que usted haga de nuestros servicios, a menos que se establezca expresamente lo contrario en estas Condiciones de Uso.

### **Evaluación de su sitio web**

Si integra o hace referencia a los servicios de PayPal de algún otro modo en su sitio web, PayPal puede utilizar tecnologías automatizadas (por ejemplo, rastreo de sitios web) para evaluar su sitio web y recopilar cualquier dato de acceso público o disponible con el fin de garantizar el cumplimiento de este acuerdo y combatir actividades malintencionadas o fraudulentas.

En relación con estas tecnologías, PayPal no recopilará ningún dato personal del cliente. Sin embargo, puede que recopilemos datos personales sobre usted que publique en sus sitios web. Dichos datos personales se procesarán para los fines descritos en esta sección y estarán sujetos a nuestro [Aviso de Privacidad](#).

### **Privacidad**

La protección de su privacidad es muy importante para nosotros. Revise nuestro [Aviso de Privacidad](#) para comprender mejor nuestro compromiso de mantener su privacidad, así como el uso y la divulgación de su información por nuestra parte.

### **Términos en inglés; Traducción del acuerdo**

Es voluntad expresa de las partes que estos términos y cualquier documento relacionado directa o indirectamente con ellos se redacten en inglés. Toda traducción de estas Condiciones de Uso se proporciona exclusivamente para su conveniencia y no tiene como objetivo modificar los términos de estas Condiciones de Uso. En caso de conflictos entre la versión en inglés de estas Condiciones de Uso y la versión en idiomas distintos al inglés, prevalecerá la versión en inglés.

### **Su uso (como vendedor) de los datos personales y leyes de protección de datos**

Si usted (como vendedor) recibe datos personales acerca de otro cliente de PayPal, debe mantener dichos datos confidenciales y solo utilizarlos en relación con los servicios

PayPal. No puede divulgar ni distribuir datos personales acerca de clientes de PayPal a terceros ni utilizar la información con fines de marketing, a menos que reciba el consentimiento expreso del cliente para hacerlo. No puede enviar correos electrónicos no solicitados a un cliente de PayPal ni utilizar los servicios PayPal para cobrar pagos por enviar o ayudar a enviar correos electrónicos no solicitados a terceros.

En la medida en que usted procese cualquier dato personal de un cliente de PayPal conforme a estas Condiciones de Uso, tanto usted como PayPal serán controladores de datos independientes (y no controladores conjuntos), lo que significa que cada uno determinará por separado los fines y los medios de procesamiento de dichos datos personales. Tanto usted como PayPal aceptan cumplir con los requisitos de toda ley de privacidad y protección de datos aplicable, incluidos los reglamentos, directivas, códigos de prácticas y requisitos regulatorios aplicables a los controladores de datos en relación con estas Condiciones de Uso. Además, tanto usted como PayPal tienen y seguirán sus propios Avisos de privacidad, notificaciones, políticas y procedimientos establecidos de forma independiente para todos los datos personales que procesemos en relación con estas Condiciones de Uso.

Para cumplir con las leyes de protección de datos aplicables, tanto usted como PayPal tendrán las siguientes obligaciones:

- implementar y mantener todas las medidas de seguridad correspondientes para el procesamiento de datos personales;
- mantener un registro de todas las actividades de procesamiento llevadas a cabo en virtud de estas Condiciones de Uso; y
- no hacer ni permitir deliberada o intencionalmente que se haga algo que pueda llevar a que la otra parte incumpla las leyes de protección de datos aplicables.

Solo utilizará los datos personales que recopile en relación con los servicios PayPal (y que no haya generado, recopilado u obtenido de otro modo mediante una relación independiente del cliente con usted fuera del uso de los servicios PayPal) en la medida en que sea necesario y relevante para los servicios PayPal. Su uso queda prohibido para cualquier otro propósito, a menos que haya obtenido el consentimiento previo y expreso del cliente.

En virtud de estas Condiciones de Uso, las partes aceptan que PayPal puede transferir los datos personales de un cliente que se hayan procesado fuera del país donde se recopilaron según sea necesario para prestar los Servicios de PayPal. Si PayPal transfiere los datos personales del cliente protegidos en virtud de estas Condiciones de Uso a una jurisdicción para la cual la autoridad normativa aplicable para el país en que se recopilaron los datos no ha emitido una decisión adecuada, PayPal se asegurará de que se hayan aplicado medidas de seguridad adecuadas para la transferencia de datos personales del cliente de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables. Por ejemplo, y para cumplir con el Reglamento (UE) 2016/679, nos basamos en las Normas corporativas vinculantes aprobadas por las autoridades de supervisión competentes y otros mecanismos de transferencia de datos personales del cliente a otros miembros del Grupo PayPal.

## **Términos específicos por país o región**

Estos términos y condiciones solo se aplican a los titulares de cuentas PayPal registradas en los siguientes países. En caso de que existan contradicciones entre los términos de estas Condiciones de Uso y los que se indican a continuación, se aplicarán los términos específicos del país o región:

### **Croacia e Islandia**

**Disposiciones de protección de datos para vendedores.** Si como vendedor con una cuenta de PayPal croata o islandesa transfiere datos personales de clientes ubicados en Croacia o Islandia respectivamente, tanto usted como PayPal aceptan celebrar las cláusulas contractuales estándar que se encuentran [aquí](#), las cuales forman parte de estas Condiciones de Uso.

### **China continental**

Si utiliza un servicio (“Servicio Externo”) ofrecido por un banco socio de PayPal o un proveedor autorizado de servicios de cambio de divisas extranjeras (“Proveedor de Servicios”), consulte los términos y condiciones del Proveedor de Servicios para obtener más información sobre dicho servicio.

En caso de controversias, demandas, acciones, procesos judiciales (“Controversias”) entre usted y el Proveedor de Servicios a causa de un retraso en el pago de fondos que se le adeuden o la falta de dicho pago, por el presente documento usted exonera a PayPal, a sus filiales y a sus empleados de todos los daños y perjuicios, reclamaciones, cargos, gastos y pérdidas que surjan de dichas Controversias. Además, usted acepta que PayPal no será responsable ante usted de los fondos que ya se hayan transferido desde su cuenta de PayPal al Proveedor de Servicios.

Usted reconoce y acepta que PayPal puede compartir con un Proveedor de Servicios la información que usted proporcione en virtud del Aviso de Privacidad de PayPal y los términos del acuerdo entre usted y PayPal, incluso para permitir que dicho proveedor cumpla con los requisitos de debida diligencia en función de sus obligaciones de verificación de identidad de los clientes (KYC, Know-your-customer).

PayPal no será responsable de las pérdidas o los daños que usted sufra (i) debido a cualquier falla, interrupción, defecto, uso negligente o mal uso intencional de un Servicio Externo, o (ii) como consecuencia del retraso en el envío o la falta de recepción de los fondos retirados mediante un Servicio Externo.

Es posible que modifiquemos en forma ocasional estas Condiciones de Uso y cualquiera de las políticas y otros acuerdos en la página Acuerdos legales que se apliquen a los usuarios de China continental. La versión modificada entrará en vigor en el momento en que la publiquemos en nuestro sitio web, a menos que se indique lo contrario. Si nuestros cambios reducen sus derechos o aumentan sus responsabilidades, publicaremos una



notificación en la página Actualizaciones de las políticas de nuestro sitio web y le notificaremos con al menos 30 días de anticipación.

Salvo en la medida en que se modifiquen estos términos y condiciones, todas las demás disposiciones de las Condiciones de Uso continuarán en vigor y efecto plenos.

## **Colombia**

A partir del 1 de septiembre de 2015, los usuarios de PayPal Residentes en Colombia solo podrán enviar y recibir pagos internacionales. Los pagos nacionales entre dos usuarios de PayPal Residentes en Colombia no están disponibles.

“Residente en Colombia” se refiere a lo siguiente:

1. una persona que, independientemente de su nacionalidad, haya indicado que Colombia es su país o región en el momento de abrir una cuenta de PayPal, y
2. una entidad, sociedad, organización o asociación que haya indicado “Colombia” como su país o región de constitución en el momento de abrir una cuenta de PayPal.

## **Malasia**

PayPal cuenta con la aprobación de Bank Negara Malaysia para operar un negocio de moneda electrónica. Por lo tanto, si usted es un cliente en Malasia y PayPal no le brinda una respuesta rápida y eficiente en relación con los servicios de PayPal en virtud del uso que usted haga del proceso de resolución de controversias establecido en la sección “Controversias con PayPal” de estas Condiciones de Uso, o bien al comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal, también puede ponerse en contacto con Bank Negara mediante BNMLINK y BNMTELELINK.

Puede contactarse directamente con BNMTELELINK por teléfono, fax, carta o correo electrónico. Los miembros del público pueden contactarse con BNMLINK y BNMTELELINK para obtener información, hacer consultas o solicitar una reparación en el marco de prácticas bancarias y de seguros convencionales e islámicas, takaful, servicios de asesoría para pequeñas y medianas empresas, administración de divisas extranjeras y otros asuntos que sean competencia de Bank Negara Malaysia. Estos son los datos de contacto de BNMTELELINK:

**BNMTELELINK**

Jabatan Komunikasi Korporat

Bank Negara Malaysia

P.O. Box 10922

50929 Kuala Lumpur

Tel.: 1-300-88-5465 (LINK)

Fax: 03-2174 1515

Correo electrónico: [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)

El horario de atención de BNMLINK y BNMTELELINK es de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora de Malasia).

**Aviso de Privacidad.** Además de la versión en inglés del Aviso de Privacidad que se adjunta a este Acuerdo, existe una versión de la política en idioma malayo. Para acceder a ella, haga clic en el siguiente enlace.

**Esquema del Defensor Financiero.** PayPal es miembro del Esquema del Defensor Financiero (FOS, Financial Ombudsman Scheme) aprobado por Bank Negara Malaysia. El operador aprobado para implementar el esquema es el Defensor de Derechos para Servicios Financieros (OFS, Ombudsman for Financial Services), un canal de resolución de controversias independiente y alternativo para los clientes de Malasia que reúnen los requisitos. Los servicios del OFS no tienen costo para los reclamantes que reúnen los requisitos y que no están satisfechos con la resolución de PayPal. Para obtener más información acerca de los plazos para presentar controversias y los tipos de indemnizaciones que podría conceder el Defensor, visite [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my).

**Retiro de fondos en Malasia.** Si su cuenta está registrada en Malasia, solo puede retirar los fondos en su Cuenta si los transfiere a su cuenta bancaria local en Malasia.

**Ley aplicable.** En el caso de los residentes de Malasia que se registren en los servicios de PayPal con una dirección en Malasia, estas Condiciones de Uso se rigen por las leyes de Malasia y se interpretan de conformidad con ellas en la medida en que tales leyes se aplican a los acuerdos celebrados y ejecutados por completo dentro de Malasia. A excepción de las modificaciones realizadas por estos términos y condiciones, las demás disposiciones de las Condiciones de Uso continuarán en vigor y efecto plenos.

**Modificaciones.** Es posible que modifiquemos en forma ocasional estas Condiciones de Uso y cualquiera de las políticas y otros acuerdos de la página Acuerdos legales que se aplican a los usuarios de Malasia. La versión modificada entrará en vigor en el momento en que la publiquemos en nuestro sitio web, a menos que se indique lo contrario. Si nuestros cambios reducen sus derechos o aumentan sus responsabilidades, publicaremos una notificación en la página Actualizaciones de las políticas de nuestro sitio web y le notificaremos con al menos 21 días de anticipación.

**Derechos de suspensión y rescisión por parte de PayPal.** PayPal, a su exclusivo criterio, se reserva el derecho de suspender o rescindir estas Condiciones de Uso, o de suspender y cancelar el acceso a sus sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y

los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, así como el uso de ellos, o bien algunos o todos los servicios de PayPal, en cualquier momento y con previo aviso, en los siguientes casos: (i) si usted incumple estas Condiciones de Uso, la Política de Uso Aceptable, el Acuerdo de Entidad Comercial (si corresponden en su caso) o cualquier otro acuerdo entre usted y PayPal, o bien (ii) si determinamos, razonablemente, que debemos hacerlo debido a otras circunstancias o motivos. Nuestra decisión será definitiva y vinculante, salvo en los casos de error manifiesto o mala fe. Tras la rescisión de las Condiciones de Uso, PayPal gestionará el pago a usted de los fondos no restringidos que se encuentren en su cuenta de PayPal.

## **Marruecos**

Tras habilitar a una cuenta bancaria marroquí la función de retiro en el banco socio de PayPal, usted debe cumplir con las leyes y los reglamentos de Marruecos. Esto implica, en particular, que si un usuario de PayPal le envía importes a los fondos en su cuenta de PayPal, deberá traspasar dichos importes a su cuenta bancaria marroquí\* en el lapso de los 30 días posteriores a la recepción de los fondos.

\* El banco socio de PayPal para la funcionalidad de retiro cobra una comisión por cada retiro. PayPal le proporcionará más información cuando se habiliten las funcionalidades para recibir y retirar fondos.

## **Filipinas**

Si utiliza un servicio (“Servicio Externo”) ofrecido por un banco socio de PayPal, un proveedor autorizado de servicios de cambio de divisas extranjeras, un agente de remesas o un emisor de moneda electrónica (“Proveedor de Servicios”), consulte los términos y condiciones del Proveedor de Servicios para obtener más información sobre dicho servicio.

En caso de controversias, demandas, acciones, procesos judiciales (“Controversias”) entre usted y el Proveedor de Servicios a causa de un retraso en el pago de fondos que se le adeuden o la falta de dicho pago, por el presente documento usted exonera a PayPal, a sus filiales y a sus empleados de todos los daños y perjuicios, reclamaciones, cargos, gastos y pérdidas que surjan de dichas Controversias. Además, usted acepta que PayPal no será responsable ante usted de los fondos que ya se hayan transferido desde su cuenta de PayPal al Proveedor de Servicios.

Usted reconoce y acepta que PayPal puede compartir con el Proveedor de Servicios la información que usted proporcione en virtud del Aviso de Privacidad de PayPal y los términos del acuerdo entre usted y PayPal a fin de permitir que dicho proveedor cumpla con los requisitos de debida diligencia en función de sus obligaciones de verificación de identidad de los clientes (KYC, Know-your-customer).

PayPal no será responsable de las pérdidas o los daños que usted sufra (i) debido a cualquier falla, interrupción, defecto, uso negligente o mal uso intencional de un Servicio Externo, o (ii) como consecuencia del retraso en el envío o la falta de recepción de los fondos retirados mediante un Servicio Externo.

Salvo en la medida en que se modifiquen estos términos y condiciones, todas las demás disposiciones de las Condiciones de Uso continuarán en vigor y efecto plenos.

## **Sudáfrica**

Debe cumplir con los reglamentos de control de cambio de divisas de Sudáfrica. Esto significa lo siguiente:

1. Si recibe importes en el saldo de su cuenta de PayPal desde un usuario de PayPal:

(i) no puede enviar dichos importes a otro usuario de PayPal por una compra ni por ningún otro motivo;

(ii) debe traspasar los fondos en su cuenta de PayPal a su cuenta bancaria sudafricana\* en un plazo de 30 días a partir de su recepción.

2. Si desea enviar importes a otro usuario de PayPal:

(i) deberá hacerlo ya sea con la tarjeta de crédito asociada a su cuenta o por medio de una recarga de los fondos en su cuenta de PayPal desde su cuenta bancaria del First National Bank (FNB)\*;

(ii) para realizar compras mediante recargas, debe realizar una recarga distinta por cada compra.

\* El FNB cobra una comisión por cada recarga y retiro. Para obtener más información, consulte el sitio web del FNB.

## **Singapur**

Los servicios de PayPal son ofrecidos por PayPal Pte. Ltd., con sede en 5 Temasek Boulevard #09-01, Suntec Tower Five, Singapur 038985. Nuestro horario de atención es los días hábiles de 9 a. m. a 5 p. m. Si usted es Residente en Singapur, puede enviar una carta a la dirección mencionada con su dirección de correo electrónico y solicitar que le enviemos esta información por vía electrónica. Las comisiones por nuestros servicios se indican en la [tabla de comisiones](#).

Su cuenta de PayPal solo puede facilitar pagos por bienes y servicios, no transferencias de fondos personales.

En lo que respecta a las cuentas de la categoría Personal, tenga en consideración que puede existir un límite, ya sea prescrito por ley o determinado por nosotros, a los fondos totales que usted pueda mantener en todas las cuentas de dicha categoría o al importe total de las transacciones salientes que se realicen desde todas las cuentas de la categoría Personal que tenga con nosotros.

En relación con los fondos en las cuentas de PayPal de los usuarios residentes en Singapur, hemos gestionado que se mantenga en fideicomiso una suma de dinero equivalente a dichos fondos en cuentas de PayPal.

\* “Residente de Singapur” se refiere a lo siguiente:

1. una persona, independientemente de su nacionalidad, que haya indicado “Singapur” como “País de residencia” en el momento de abrir una cuenta de PayPal y que, al hacerlo, acepta se la considere residente de Singapur, y
2. una persona jurídica que haya indicado “Singapur” como “País de constitución” en el momento de abrir una cuenta de PayPal y que, al hacerlo, acepta que se la considere residente de Singapur.

Además, en caso de que usted sea una persona física o tenga un negocio propio, es nuestro deber informarle sus obligaciones en virtud de las Pautas de Protección del Usuario para Pagos Electrónicos publicadas por la Autoridad Monetaria de Singapur tal como se establece a continuación:

- Debe proporcionarnos sus datos de contacto según lo requiramos para que podamos enviarle notificaciones de transacciones, tal y como se nos exige en dichas pautas. Como mínimo, si opta por recibir una notificación de la transacción por SMS, debe darnos su número de celular de Singapur y, si ha optado por recibir una notificación por correo electrónico, debe proporcionarnos su dirección de correo.
- Usted es responsable de habilitar las alertas de notificación de transacciones, de recibir todas las notificaciones de las transacciones salientes realizadas desde su cuenta y de monitorear las notificaciones de transacciones que le hayamos enviado a su correo electrónico, sin necesidad de recordatorios adicionales ni notificaciones repetidas.
- Como se mencionó anteriormente, no debe divulgar de manera voluntaria ninguna de sus contraseñas a terceros, (excepto que nosotros se lo indiquemos). No debe divulgar su contraseña de forma reconocible en su cuenta, dispositivo de autenticación ni cualquier contenedor de su cuenta, ni llevar un registro de su contraseña de un modo que permita que un tercero la utilice indebidamente.
- Si conserva un registro de su contraseña, debe hacer esfuerzos razonables para protegerlo, por ejemplo, conservarlo en un lugar físico que solo usted conozca o al que solo usted pueda tener acceso, o bien en un lugar donde sea poco probable que un tercero lo encuentre.
- Como mínimo, debe hacer lo siguiente para proteger su cuenta:
  - actualizar el navegador de su dispositivo a la última versión disponible;

- aplicar revisiones a los sistemas operativos de sus dispositivos con actualizaciones de seguridad periódicas;
- instalar y mantener el software antivirus más reciente en sus dispositivos, y
- utilizar contraseñas seguras, como una combinación de letras, números y símbolos.
- Debe reportar toda Transacción No Autorizada a PayPal tan pronto como sea posible después de recibir cualquier alerta de notificación de una Transacción No Autorizada. Si hay un retraso en la presentación del reporte y le solicitamos el motivo, debe proporcionárnoslo. El reporte de Transacciones No Autorizadas se detalla en una sección anterior. También es posible que le solicitemos que presente una denuncia policial a fin de facilitar nuestro proceso de investigación de reclamaciones.
- También debe informar nuestras instrucciones y recomendaciones de seguridad a otras personas que haya autorizado (de conformidad con este Acuerdo) para que utilicen su cuenta de PayPal (si las hubiera).

Nuestras obligaciones son las siguientes:

- Sujeto a sus preferencias, enviaremos notificaciones de transacciones con respecto a todas sus transacciones salientes a su correo electrónico o a cada correo electrónico que usted haya seleccionado para recibir dichas notificaciones. Estas notificaciones se envían en tiempo real por cada transacción. Además de recibir la notificación de transacción por correo electrónico, la tendrá también disponible en nuestro sitio web. La notificación también contendrá la siguiente información (además de la que no hemos incluido por motivos de confidencialidad) para que pueda identificar la transacción como autorizada:
  - información que le permita identificar su cuenta (por ejemplo, el nombre de su cuenta)
  - información que le permita identificar al destinatario
  - información que más adelante nos permita identificarlos a usted, a su cuenta y a la cuenta del destinatario
  - el importe de la transacción
  - la fecha y hora de la transacción
  - el tipo de transacción
  - si la transacción corresponde a bienes y servicios prestados por una empresa, la denominación comercial del comercio y el número de referencia de la transacción (cuando sea posible)

Tenga en cuenta que sus preferencias de notificación pueden afectar su capacidad para detectar Transacciones No Autorizadas de manera oportuna y su responsabilidad por cualquier Transacción No Autorizada.

Además de los procedimientos anteriores, completaremos la investigación de cualquier reclamación por Transacción No Autorizada en un plazo de 21 días hábiles para casos sencillos o de 45 días hábiles para casos complejos. Los casos complejos pueden incluir

aquellos en los que cualquiera de las partes de la Transacción No Autorizada se encuentra en el extranjero o para los que no hayamos recibido suficiente información de parte suya como para completar la investigación. Proporcionaremos un reporte escrito u oral del resultado de la investigación y la evaluación de su responsabilidad, y solicitaremos su aceptación del reporte de la investigación. También es posible que le solicitemos una denuncia policial para iniciar el proceso de resolución de reclamaciones. Si no está de acuerdo con nuestra evaluación, podemos iniciar otras formas de resolución de controversias.

## **Taiwán**

Es posible que para traspasar los fondos en su cuenta de PayPal a su cuenta bancaria local tenga que abrir una cuenta en un banco socio de PayPal en Taiwán (“Banco Socio”) y utilizar el servicio de retiro que brinda dicho Banco Socio (“Servicio de Retiro”). Consulte los términos y condiciones del Banco Socio para obtener más información acerca del Servicio de Retiro.

Si por algún motivo no se puede procesar su retiro de fondos en su cuenta de PayPal, se le devolverán en dólares estadounidenses (USD).

En caso de controversias, demandas, acciones, procesos judiciales (“Controversias”) entre usted y el Banco Socio a causa de un retraso en el pago de fondos que se le adeuden o la falta de dicho pago, por el presente documento usted exonera a PayPal, a sus filiales y a sus empleados de todos los daños y perjuicios, reclamaciones, cargos, gastos y pérdidas que surjan de dichas Controversias. Asimismo, usted acepta que PayPal no será responsable ante usted en relación con los fondos que ya se hayan transferido desde su cuenta de PayPal al Banco Socio.

PayPal no será responsable de las pérdidas o los daños que usted sufra (i) debido a cualquier falla, interrupción, defecto, uso negligente o mal uso intencional de un Servicio de Retiro, o (ii) como consecuencia del retraso en el envío o la falta de recepción de los fondos retirados mediante un Servicio de Retiro.

Salvo en la medida en que se modifiquen estos términos y condiciones específicos para el país, todas las demás disposiciones de las Condiciones de Uso continuarán en vigor y efecto plenos.