

Estas Condiciones de Uso entrarán en vigencia para todos los usuarios a partir del 16 de marzo de 2020.

Le damos la bienvenida a PayPal

Estas condiciones de uso son un contrato entre usted y Operadora PayPal de México S. de R.L. de C.V., una empresa mexicana, y rige el uso que hace de su cuenta PayPal y de los servicios PayPal. Si usted es una persona física, debe ser residente de México y tener al menos 18 años de edad para poder abrir una cuenta PayPal y utilizar los servicios PayPal. Si usted representa a una persona moral, esta debe estar constituida o residir en México y utilizar los Servicios PayPal.

Al abrir y utilizar una cuenta PayPal, usted acepta cumplir con todos los términos y condiciones de 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 aplican a usted:

- [Aviso de privacidad](#)
- [Política de uso aceptable](#) de PayPal
- [Acuerdo de Métodos de Pago Alternativos de PayPal](#)

Lea atentamente todos los términos y condiciones de estas condiciones de uso , los términos de estas políticas y cada uno de los otros acuerdos que le aplican a usted.

Es posible que modifiquemos estas condiciones de uso y cualquiera de las políticas mencionadas anteriormente de vez en cuando. La versión modificada entrará en vigor en el momento en que la publiquemos, 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 proporcionaremos una notificación de al menos 30 días. Al continuar utilizando nuestros servicios después de cualquier cambio en estas condiciones de uso, usted acepta cumplir y estar sujeto a esos cambios. Si no está de acuerdo con cualquier cambio a estas condiciones de uso, usted puede cerrar su cuenta. Estos términos y condiciones continuarán aplicando al uso previo que haya realizado de nuestros servicios.

Acerca de nuestro objeto de negocios principal

PayPal es un proveedor de servicios de pago y actúa como tal creando, hospedando, manteniendo y proporcionándole los Servicios PayPal a través de internet. Nuestros servicios le permiten enviar pagos a cualquier persona que tenga una cuenta PayPal y recibir pagos.

PayPal no es una empresa de envío de remesas ni un servicio de transferencia de fondos y la función Pagos personales no se puede usar para enviar fondos de remesas a terceros.

Abrir una cuenta

Ofrecemos dos tipos de cuentas: cuentas personales y cuentas de negocios.

Todas las cuentas PayPal le permiten hacer cosas como:

- [Enviar](#) y [recibir](#) pagos.

- [Comprar](#) cosas en línea, mediante dispositivos móviles o en establecimientos.
- Efectuar pagos con su tarjeta de crédito, tarjeta de débito, eCheck u otras formas de pago.
- Aceptar tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otras formas de pago de terceros.

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. 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 primordialmente necesita hacer compras y enviar pagos, una cuenta personal probablemente sea la adecuada para usted. Con una cuenta personal puede hacer cosas como:

- Enviar pagos.
- Comprar bienes y servicios.

También puede utilizar una cuenta personal para recibir pagos por la venta de bienes y servicios, pero si planea utilizar su cuenta PayPal primordialmente para vender cosas, debería considerar abrir una cuenta de negocios. Si las circunstancias cambian, puede cambiar su cuenta PayPal de una cuenta personal a una cuenta de negocios.

Cuentas de Negocios

Recomendamos las cuentas de negocios para personas físicas o morales que utilizan PayPal para vender bienes o servicios o para aceptar donaciones, incluso si su negocio no está constituido. Con una cuenta de negocios puede hacer cosas como:

- Utilizar un nombre de empresa o nombre comercial como el nombre en su cuenta PayPal.
- Permitir a sus empleados acceso a algunas funcionalidades de su cuenta PayPal
- Registrarse para los [Productos PayPal](#) que satisfagan las necesidades de su negocio.

Las cuentas de negocio pueden estar sujetas a comisiones que difieran de las comisiones aplicables a las cuentas personales.

Al abrir una cuenta de negocios o actualizar una cuenta personal a una cuenta de negocios, usted nos certifica que la está utilizando principalmente para fines empresariales o comerciales. También da su consentimiento para que PayPal obtenga su reporte crediticio personal y/o comercial de una agencia de reportes crediticios al abrir la cuenta y cada vez que creamos razonablemente que puede haber un nivel de riesgo mayor asociado a su cuenta de negocios.

Usted sólo debe realizar transacciones desde su cuenta y en su propio nombre o en su capacidad como representante legal de una compañía (en el caso de que el usuario sea una entidad legal). Usted debe ser el propietario beneficiario y titular de la cuenta y, en el caso de una entidad legal, debe ser el titular de la Cuenta e informar a PayPal, según y cuando lo solicite, sobre: (i) los individuos autorizados para representarla (gerentes y apoderados legales), y (ii) la cadena de participación accionaria hasta el nivel de la persona física (el propietario beneficiario) o, para corporaciones que cotizan en la bolsa y entidades legales sin fines de lucro, hasta los accionistas o socios controladores finales, en caso de haberlos. Si la cuenta PayPal se abre a nombre de una entidad legal, la persona principal que controla la cuenta debe tener la autoridad de delegar, total o parcialmente, las facultades a otras personas para acceder a la cuenta PayPal, entendiendo que la entidad legal seguirá siendo responsable de cualquiera de sus obligaciones bajo este acuerdo u otros acuerdos con PayPal.

Cerrar su cuenta PayPal

Puede cerrar su cuenta y terminar su relación con nosotros en cualquier momento sin costo o penalización, pero seguirá siendo responsable de todas las obligaciones relacionadas con su cuenta PayPal incluso después de que se cierre su cuenta PayPal. Cuando cierre su cuenta PayPal, cancelaremos cualquier transacción programada o incompleta y perderá cualquier cupón (por ejemplo, cupones promocionales de comercios específicos, cupones promociones de PayPal, códigos promocionales). Si tiene fondos en su cuenta PayPal, debe proporcionar la información de su cuenta bancaria antes de cerrar su cuenta PayPal para que podamos transferir los fondos desde su cuenta PayPal a su cuenta bancaria asociada registrada con nosotros.

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

- Para eludir 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, una limitación o una reserva.

Vincular o desvincular una forma de pago

Puede vincular o desvincular una tarjeta de crédito o débito a su cuenta PayPal como forma de pago. Por favor mantenga actualizada la información de su forma de pago (por ejemplo, el número de la tarjeta de crédito y la fecha de vencimiento). Si esta información cambia, podemos actualizarla utilizando información y fuentes de terceros disponibles sin ninguna acción de su parte. Si no desea que actualicemos la información de su tarjeta, puede eliminarla de su forma de pago. Si actualizamos su forma de pago, mantendremos cualquier preferencia configurada que sea asociada a dicha forma de pago. En algunas ocasiones, PayPal puede solicitarle que verifique el control de su tarjeta de crédito o débito. Para hacerlo, PayPal puede hacer un pequeño cargo a su tarjeta de crédito o tarjeta de débito y luego solicitar que verifique el cargo. Este importe se reintegrará cuando complete correctamente el proceso de verificación de tarjeta de crédito o débito.

Agregar fondos y transferencias automáticas

Si tiene saldo negativo, se le solicitará que provea fondos inmediatamente o reembolse a PayPal de alguna otra forma. Si no lo hace, PayPal podrá gestionar la cobranza de dicho importe para recuperarlo.

En caso de que cuente con fondos en su cuenta PayPal no podrá utilizarlos para comprar ningún bien o hacer ningún pago.

Retiro automático

Debe registrar y vincular una cuenta bancaria dentro de los 30 días posteriores a la recepción del primer pago. Cada día, PayPal iniciará automáticamente el proceso para retirar fondos desde su cuenta PayPal a su cuenta bancaria registrada con nosotros. Si tiene más de una cuenta bancaria registrada, depositaremos sus fondos en su cuenta bancaria marcada como preferida. Por lo general, recibirá los fondos en un plazo de 3 días hábiles, a menos que tenga configurado en su cuenta PayPal una periodicidad de retiro distinta o a menos que inicie manualmente el retiro a su cuenta bancaria.

Si su cuenta bancaria preferida está en México, sus fondos solo podrán ser retirados en pesos mexicanos. Si los fondos están en dólares estadounidenses puede retirar los fondos sin convertirlos a una cuenta bancaria vinculada de Estados Unidos de América. Mientras el retiro automático diario no haya ocurrido, usted puede realizar el retiro manual a una cuenta bancaria registrada diferente a su cuenta bancaria preferida en la moneda aplicable de acuerdo con este párrafo (por ejemplo, su cuenta bancaria preferida está en México, usted recibe un pago en dólares estadounidenses, entonces inicia un retiro manual para enviar los fondos en dólares estadounidenses a su cuenta de banco registrada de Estados Unidos de América). Si tenemos que convertir sus fondos, le cobraremos una **Comisión por conversión** de divisa.

Por favor tenga en cuenta que si no registra y vincula una cuenta bancaria dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su primer pago, o si no mantiene su información bancaria actualizada y válida, inhabilitaremos su capacidad para recibir pagos hasta que registre una cuenta bancaria.

Para protegernos a nosotros y a nuestros usuarios de pérdidas, podemos retrasar un retiro automático si colocamos una **limitación** en su cuenta PayPal, si un pago está sujeto a una retención, o su cuenta o una cuenta asociada tiene saldo negativo en cualquier divisa mientras un retiro desde su cuenta PayPal está pendiente, una vez que la limitación o retención se haya eliminado, o el saldo negativo se haya pagado completamente los fondos retenidos serán retirados a su cuenta bancaria registrada.

Administración de su saldo en varias divisas **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. Agregamos una **comisión por conversión** de divisas al tipo de cambio básico y se obtiene como resultado la tarifa final del tipo de cambio extranjero que se aplica a su transacción. En algunos casos este tipo de cambio final se puede aplicar de forma inmediata y sin previo aviso.

Cuando se encuentre realizando una transacción y PayPal le ofrezca una conversión de divisa se le mostrará el tipo de cambio (que incluye la comisión de conversión de divisa) que se aplicará a la

transacción, esto antes de que proceda con la autorización de la transacción de pago. Al autorizar la transacción de pago, usted acepta la conversión de divisa en función del tipo de cambio que se muestra (que incluye la tarifa de [conversión de divisa](#)).

Opciones de conversión de divisas

Cuando su pago sea fondeado con una tarjeta de crédito o débito y PayPal determine que se necesita una conversión de divisa, usted da su consentimiento y autoriza a PayPal para convertir la divisa en lugar de que lo haga el emisor de la tarjeta de débito o crédito. Es posible que usted tenga derecho a que el emisor de su tarjeta realice la conversión de divisas, si esto es ofrecido por el emisor y la red de esa tarjeta. Puede ser que se le presente de varias formas la opción de seleccionar preferencias de divisas, incluyendo la elección de qué divisa se utiliza para la transacción, si PayPal o el emisor de la tarjeta realiza la conversión, o qué tipo de cambio se utiliza para la transacción, entre otros; esto puede realizarse de forma individual para cada tarjeta y para cada acuerdo de pagos automáticos. Si el emisor de su tarjeta convierte la divisa, este determinará la tasa de conversión de divisas y las comisiones que puede cobrar.

Si reúne los requisitos para las tarifas comerciales, las comisiones por conversión de divisas que se establecen en la [Tabla de conversión de divisas](#) se aplicarán cuando los pagos recibidos se encuentren en una divisa que no sea la señalada en la sección Retiros Automáticos.

Estados de cuenta

Tiene derecho a recibir un estado de cuenta que muestre los movimientos de su cuenta PayPal. Puede ver su estado de cuenta debe iniciar sesión en su cuenta de PayPal.

Cómo enviar pagos y comprar

Comprar o devolver algo a un vendedor que acepte PayPal

Cómo comprar algo

Puede comprar algo de un vendedor que acepte PayPal, en cualquier divisa que acepte el vendedor y que PayPal admita, utilizando cualquier [forma de pago](#) asociada a su cuenta PayPal. Esto incluye, por ejemplo:

- comprar algo en el sitio web de un comercio en línea y seleccionar PayPal como forma de pago en el sitio del comercio (checkout);
- enviar pagos a un vendedor a cambio de bienes o servicios;
- utilizar su cuenta PayPal para comprar algo en la tienda física de un vendedor.

Si el vendedor del que está comprando vende bienes o servicios y ese vendedor aún no tiene una cuenta PayPal, puede recibir el pago si abre una cuenta PayPal. Si éste no abre una cuenta PayPal en un periodo de 30 días, se le reembolsará la compra.

Para administrar riesgos, PayPal puede limitar las formas de pago disponibles para una transacción cuando usted compra algo. Además, las formas de pago pueden estar limitadas para ciertos vendedores o si hace un pago con PayPal a través de algunos sitios web o aplicaciones de terceros.

Cuando usted autoriza un pago a un vendedor que acepta PayPal, algunos vendedores pueden tardar hasta 30 días en completar la transacción. En estos casos, su pago puede aparecer como una orden pendiente en su cuenta PayPal. En ese caso, su autorización de pago seguirá siendo válida hasta que el vendedor complete la transacción (pero no por más de 30 días). Si utilizó una tarjeta de débito o crédito como forma de pago, el emisor de su tarjeta de crédito o débito también puede mostrar una autorización pendiente por 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 tal como se describe en la sección [Cómo convertimos divisas](#) y puede ser el tipo de cambio en el momento en que se procesa el pago.

Comisiones

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

El emisor de su tarjeta de crédito o tarjeta de débito también puede cobrarle un comisión independiente para transacciones fuera de México.

Revisión de pagos

Cuando PayPal identifica una transacción que es potencialmente de alto riesgo, revisamos la transacción con mayor detenimiento antes de permitir que se realice. Cuando esto ocurra, PayPal aplicará una retención a la transacción y notificará al vendedor para que retrase el envío del bien. Como comprador, esto puede retrasar la recepción del bien que compró. Si aprobamos la transacción, notificaremos al vendedor y le indicaremos que envíe el bien. Si no aprobamos la transacción, la cancelaremos y le devolveremos los fondos, a menos que tengamos la obligación legal de tomar otras medidas.

Pagos automáticos

Puede acordar con un vendedor que acepta PayPal el uso de PayPal como forma de pago para compras futuras con ese vendedor. Este acuerdo se celebra entre usted y el vendedor y permite que el vendedor tome fondos de su cuenta PayPal con su autorización ya sea que ésta sea otorgada una vez, de forma regular o esporádicamente. Algunos ejemplos de pagos automáticos que usted puede acordar con un vendedor o con PayPal incluyen aquellos que PayPal llama un “acuerdo de pagos”, “suscripción”, “pago recurrente”, “pago referenciado”, “débito preautorizado”, “transferencia preautorizada” o “pago preaprobado”.

Puede cancelar un pago automático hasta tres **Días hábiles** antes de la fecha de vencimiento del próximo pago programado desde la configuración de su cuenta o poniéndose en contacto con nosotros a través del [Centro de ayuda PayPal](#). Una vez que se cancele un pago automático, se detendrán todos los pagos automáticos futuros conforme a su acuerdo con dicho vendedor. Si cancela un pago automático, puede que aún deba fondos al vendedor por la compra o que tenga obligaciones adicionales con el vendedor por los bienes o servicios que haya recibido pero que no haya pagado. Si ha otorgado una autorización previa, ya sea a un vendedor o a PayPal, que permita a un vendedor tomar o recibir pagos de su cuenta PayPal de manera periódica (por ejemplo, cada mes o en un ciclo de facturación), y si dichos pagos variaran en importe, tiene derecho a que le notifiquen por adelantado el importe y la fecha de pago al vendedor con al menos 10 días antes de que se realice el pago. Si el vendedor proporciona la opción, usted puede elegir recibir este aviso por anticipado sólo cuando el importe de su pago automático se encuentre fuera del 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 de la transacción (incluida la [comisión de conversión de divisa](#)) en vigor en el momento en que se procesa la transacción de pago automático.

Reembolsos

Cuando compra algo de un vendedor en línea usando PayPal y la transacción finalmente se reembolsa, los fondos generalmente se reembolsarán a la forma de pago original que utilizó para la transacción si usó una tarjeta de crédito, tarjeta de débito o si esto no es posible, será tratado como un [Pago recibido](#) en términos de estas condiciones de uso.

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

- En el plazo de 1 día a partir de la fecha del pago original, se aplicará la tasa de conversión de divisa utilizada en el momento del pago original.
- Después de 1 día de la fecha del pago original, se aplicará la tasa de conversión de divisa de la fecha en que se realice el reembolso.

Los fondos se reembolsarán en la divisa que pagó; o si no podemos hacerlo, en la divisa principal de su cuenta PayPal, o si no podemos hacerlo, entonces en pesos mexicanos.

Forma de pago utilizada para mi transacción

Cómo seleccionar una forma de pago preferida

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 o en la aplicación de PayPal. Puede que en ocasiones no se pueda utilizar su forma de pago preferida, por ejemplo, si selecciona una tarjeta de crédito vencida.

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

Si ha elegido una forma de pago preferida, se mostrará como la forma de pago principal. La disponibilidad de ciertas formas de pago puede limitarse en función de vendedores en particular o del sitio web de terceros que esté utilizando para completar la transacción.

Si no ha seleccionado una forma de pago preferida o su forma de pago preferida no está disponible, le mostraremos sus formas de pago disponibles, las que incluirán la forma de pago que utiliza con más frecuencia o la que utilizó más recientemente, en el momento de la transacción. 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

Ciertas transacciones únicas en línea pueden requerir que se utilice una forma de pago de respaldo en caso de que su método de pago seleccionado o preferido no esté disponible. En esos casos, la forma de pago de respaldo puede mostrarse en la página de revisión de su transacción, antes de completar la transacción. Tenga en cuenta que esto sólo aplica a transacciones únicas en línea y no para los pagos automáticos o en establecimientos. Si PayPal determina que la conversión de divisas es necesaria para una transacción que también requiere una forma de pago de respaldo, no puede elegir por separado si PayPal o el emisor de su tarjeta realizan la conversión de divisas en su forma de pago de respaldo.

Pagos automáticos

Algunos vendedores le permiten guardar PayPal como forma de pago al realizar compras en su sitio, para que pueda pagar más rápido. A menudo, esto implica crear un acuerdo con el vendedor que lo autorice a solicitarnos que se cargue a su cuenta PayPal cada vez que realice una compra.

Puede seleccionar una forma de pago para futuras compras con un vendedor en particular al momento de crear el acuerdo o en la configuración de su cuenta en www.paypal.mx. Por ejemplo, puede indicar a su servicio de suscripción mensual de películas que siempre cargue a su tarjeta de crédito el costo mensual.

Si su forma de pago elegida no está disponible (por ejemplo, tarjeta de crédito vencida), o un acuerdo particular con un vendedor no permite especificar una forma de pago, o si no ha designado una forma de pago para futuras transacciones con un vendedor, la forma de pago se utilizará en el siguiente orden, si aplica: 1. tarjeta de débito; 2. tarjeta de crédito; y 3. E-check.

Puede cancelar cualquier acuerdo en la configuración de su cuenta en www.paypal.mx.

eCheck

eCheck es una forma de pago en la que utiliza su cuenta bancaria como forma de pago, y el destinatario no recibe el pago hasta que el banco procese la transacción. Este proceso suele tardar entre 3 y 5 **días hábiles**, pero este tiempo será mayor si el pago se envía desde una cuenta bancaria ubicada fuera de México.

Programa de Protección al Comprador de PayPal

Cuando compra algo de un vendedor que acepte PayPal, es posible que reúna los requisitos para recibir un reembolso conforme al programa de Protección al Comprador de PayPal. Cuando corresponda, el programa de Protección al Comprador de PayPal le da derecho a recibir un reembolso por el precio de compra total del bien, más los gastos de envío originales que pagó, si los hubiera. PayPal determina, a su entera discreción, si su reclamación reúne los requisitos para el programa de Protección al Comprador. La determinación inicial de PayPal se considera definitiva, pero usted puede presentar una apelación de la decisión de PayPal si tiene información nueva o convincente la cual no estaba disponible en el momento de la determinación inicial o si cree que hubo un error en el proceso de toma de decisiones.

IMPORTANTE: Es posible que se le solicite devolver el bien al vendedor o a un tercero especificado por PayPal como parte de la liquidación de su reclamación. El programa de Protección al Comprador de PayPal no le otorga un reembolso por los costos de devolución en los que pudiera incurrir.

El programa de Protección al Comprador de PayPal puede aplicarse cuando se encuentran estos problemas específicos con una transacción:

No recibió el bien por parte del vendedor (lo que se denomina una reclamación por “Artículo no recibido”), o Recibió un bien, sin embargo no era el bien que solicitó (lo que se denomina una reclamación por “Artículo distinto al descrito”).

Si cree que una transacción efectuada a través de su cuenta PayPal no fue autorizada por usted, este tipo de reclamación es diferente al programa de Protección al Comprador y se describe en **Responsabilidad por Transacciones no Autorizadas y Otros Errores**.

Reclamaciones de Artículo No Recibido

Su reclamación *no* calificará para un reembolso conforme al programa de Protección al Comprador de PayPal por Artículo no recibido, si:

- Usted recoge el bien en persona o coordina que alguien lo recoja en su nombre, incluso si utiliza PayPal en el establecimiento del vendedor, o
- El vendedor ha proporcionado **comprobante de envío** o **comprobante de entrega**.

Si el vendedor presenta evidencia de que entregó los artículos en su dirección, PayPal puede resolver la reclamación por Artículo no recibido a favor del vendedor, incluso si usted no recibió los bienes.

Reclamaciones de Artículo Distinto al Descrito

Un bien puede considerarse significativamente distinto al descrito si:

- El bien es materialmente distinto de la descripción del vendedor del mismo.
- Usted ha recibido un bien completamente diferente.
- La descripción del estado del bien no era verdadera. Por ejemplo, el bien se describió como “nuevo”, pero era usado.
- El bien se anunciaba como auténtico, pero no lo es (es decir, es una falsificación).
- Al bien le faltan partes o características principales, y esto no fue informado en la descripción del bien cuando lo compró.
- Usted compró un cierto número de bienes, pero no los recibió todos.
- El bien se dañó durante el envío.
- El bien no se puede utilizar en el estado en el que fue recibido y esto no se informó como tal.

Un bien no puede considerarse como “significativamente distinto al descrito” si:

- El defecto del bien fue descrito correctamente por el vendedor en la descripción del mismo.
- El bien estaba descrito correctamente pero cuando lo recibió ya no lo quería.
- El bien estaba descrito correctamente pero no cumplió sus expectativas.
- El bien tiene pequeños rasguños, pero se describió como “usado”

Bienes y transacciones que no reúnen los requisitos conforme al programa de Protección al Comprador de PayPal

Los siguientes pagos no reúnen los requisitos para reembolso conforme a la Protección al Comprador de PayPal:

- Bienes raíces, incluidas propiedades residenciales;
- Productos financieros o inversiones de cualquier tipo;
- Empresas (cuando compra, o invierte en una empresa);
- Vehículos, incluidos, de forma enunciativa más no limitativa: vehículos motorizados, motocicletas, vehículos recreativos, aeronaves y embarcaciones.
- Reclamaciones por bien significativamente distinto al descrito para artículos totalmente o en parte hechos a la medida o un bien comprado en un anuncio clasificado o de ocasión y recogido en persona.
- Donaciones, incluidos los pagos en plataformas de financiamiento colectivo (crowdfunding);

- Bienes prohibidos por la [Política de Uso Aceptable](#) de PayPal.
- En el caso de las reclamaciones por Artículo no recibido, los bienes que usted recoja en persona o que usted coordine que alguien los recoja en su nombre, incluso si utiliza PayPal en el establecimiento del vendedor;
- Maquinaria industrial utilizada en la manufactura;
- Cualquier cosa comprada a un organismo gubernamental o cualquier importe pagado al mismo;
- Instrumentos de almacenamiento de valor, como tarjetas de regalo y tarjetas de prepago;
- Apuestas, juegos y/u otras actividades con una cuota de inscripción o entrada y un premio;
- Pagos enviados utilizando PayPal con cualquier servicio de pago de cuentas (Bill payment services).
- Pagos realizados con Pagos en serie de PayPal o transacciones de pago como usuario no registrado (por ejemplo, pagos enviados sin utilizar una cuenta PayPal).
- Pagos Personales.

Elegibilidad de la transacción para el programa de Protección al Comprador de PayPal

Para ser elegible al programa de Protección al Comprador de PayPal, debe cumplir con todos los siguientes requisitos:

- Tener una cuenta PayPal sin incidencias.
- Pagar el bien que reúna los requisitos desde su cuenta PayPal.
- Responder a la solicitud de documentación y otra información de PayPal en el plazo solicitado.
- Presentar una controversia en el [Centro de Resoluciones](#) en un plazo de 180 días a partir de la fecha en la que realizó el pago, posteriormente, seguir nuestro proceso de resolución de controversias en línea.
- No debe haber recibido, por otros medios, un reembolso o recuperación relacionado con dicha compra.

Nuestro proceso de resolución de controversias en línea

Si usted no pudo resolver un problema relacionado con transacciones directamente con el vendedor, debe seguir nuestro proceso de resolución de controversias en línea a través del [Centro de Resoluciones](#) para solicitar una reclamación conforme a nuestro programa de Protección al Comprador. También puede presentar una reclamación (Paso 2 a continuación) llamándonos y hablando con un agente. Los pasos que debe seguir se describen a continuación, si no los sigue, es posible que su reclamación sea rechazada:

Paso 1: abra una controversia en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que realizó el pago. Esto podría permitirle iniciar una conversación directamente con el vendedor en relación con el problema con la transacción que podría ayudarle a resolver la controversia. Si no pudiera resolver la controversia directamente con el vendedor, continúe con el Paso 2. Colocaremos una **retención** sobre todos los fondos relacionados con la transacción en la cuenta del vendedor hasta que la controversia sea resuelta o cerrada.

Paso 2: si usted y el vendedor no logran llegar a un acuerdo, escale la controversia a una reclamación de reembolso en un plazo de 20 días a partir de la fecha de la apertura de la controversia, o cerraremos automáticamente la controversia. Puede escalar la controversia a una reclamación de reembolso a través del **Centro de Resoluciones**. El vendedor o PayPal también pueden escalar la controversia a una reclamación en este momento. Si está realizando una reclamación por Artículo no recibido, PayPal le puede pedir que espere al menos 7 días a partir de la fecha de la transacción para escalar la controversia.

Paso 3: responda a la solicitud de documentación u otra información por parte de PayPal, después de que usted, el vendedor o PayPal escale su controversia a una solicitud de reembolso. PayPal le puede pedir que proporcione recibos, dictámenes de terceros, denuncias policiales u otros documentos que PayPal indique. Debe responder a estas solicitudes oportunamente, como se le solicite en nuestra comunicación con usted.

Paso 4: cumpla con las solicitudes de envío de PayPal en forma oportuna, si está presentando una reclamación por Artículo significativamente distinto al descrito. PayPal puede pedirle que, a su cargo, envíe el artículo de vuelta al vendedor, a PayPal o a un tercero (que PayPal indicará), y proporcionar el comprobante de entrega.

Un comprobante de entrega es:

Para las transacciones cuyo total sea inferior a \$10,000 MXN (o el umbral equivalente en divisas extranjeras que se menciona en la siguiente tabla), la confirmación que pueda verse en línea y que incluya la dirección de envío que muestre, al menos, la ciudad/país o el código postal, la fecha de entrega y la empresa de mensajería que seleccionó.

Para las transacciones cuyo total sea de \$10,000 MXN o superior (o el umbral de divisa extranjera que se menciona en la siguiente tabla), también debe proporcionar un acuse de recibo de la entrega.

Umbrales de confirmación de firma			
Divisa	Valor de la transacción	Divisa	Valor de la transacción
Dólar australiano:	850 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	950 NZD
Real brasileño:	1,750 BRL	Corona noruega:	4,600 NOK

Umbrales de confirmación de firma			
Dólar canadiense:	850 CAD	Peso filipino:	34,000 PHP
Corona checa:	15,000 CZK	Zloty polaco:	2,300 PLN
Corona danesa:	4,100 DKK	Rublo ruso:	48,000 RUB
Euro:	550 EUR	Dólar de Singapur:	950 SGD
Dólar de Hong Kong:	6,000 HKD	Corona sueca:	4,950 SEK
Forinto húngaro:	170,000 HUF	Franco suizo:	700 CHF
Séquel israelí:	2,700 ILS	Nuevo dólar de Taiwán:	23,000 TWD
Yen japonés:	77,000 JPY	Baht tailandés:	24,500 THB
Ringgits malayos:	3,100 MYR	Libra esterlina:	450 GBP
Peso mexicano:	10,000 MXN	Dólar estadounidense:	750 USD

Paso 5: PayPal tomará una decisión final sobre su reclamación (incluyendo cerrar automáticamente cualquier controversia o reclamación), a su entera discreción, en función de los requisitos de cobertura y elegibilidad señalados anteriormente, cualquier información adicional proporcionada durante el proceso de resolución de controversias en línea o cualquier otra información que PayPal considere pertinente y apropiada conforme a las circunstancias.

Tenga en cuenta que cuando realiza **Compras con micropagos de contenido digital**, se aplican reglas especiales que incluyen umbrales predeterminados en los que, a nuestra discreción, podemos cancelar la transacción sin que usted deba tomar medidas adicionales. Podemos limitar el número de cancelaciones automáticas que lo benefician, sin embargo, incluso en ese caso, aún podrá tramitar una controversia y seguir los procesos de resolución de controversias estándar de PayPal descritos anteriormente.

Controversia con nosotros o con el emisor de su tarjeta

Si utilizó una tarjeta de crédito o débito como forma de pago de una transacción a través de su cuenta PayPal y no está satisfecho con la transacción, puede tener derecho a disputar la transacción con el emisor de su tarjeta. Los derechos que da el emisor de la tarjeta para efectuar contracargos pueden ser más amplios que los que están disponibles en virtud del programa de Protección al Comprador de PayPal. Por ejemplo, si disputa una transacción con el emisor de su tarjeta, es posible que pueda recuperar los importes que pagó por productos insatisfactorios, incluso si no califican para protección conforme a una reclamación por Artículo significativamente distinto al descrito con nosotros. Debe elegir si desea realizar una controversia con PayPal conforme a nuestro programa de Protección al Comprador, o realizar una la controversia con el emisor de su tarjeta. No puede hacer ambas cosas al mismo tiempo o buscar un doble resarcimiento. Si realiza una controversia o reclamación con nosotros y también busca una controversia por la misma transacción con el emisor de su tarjeta, cerraremos su controversia o reclamación con nosotros. Esto no afectará el proceso de controversia con el emisor de su tarjeta. Adicionalmente, si realizó una controversia con el emisor de su tarjeta, no podrá buscar una controversia o reclamación con nosotros posteriormente.

Si elige continuar y disputar una transacción con PayPal y fallamos en su contra, puede buscar la controversia con el emisor de su tarjeta posteriormente. Si PayPal no toma una decisión final sobre su reclamación hasta después de la fecha límite de la empresa de su tarjeta de crédito para presentar una controversia y debido a nuestro retraso recuperara un importe inferior al que habría tenido derecho a recuperar del emisor de la tarjeta, le reembolsaremos el resto de su pérdida (deduciendo cualquier importe que ya haya recuperado del vendedor o del emisor de la tarjeta). Antes de ponerse en contacto con el emisor de su tarjeta o de presentar una controversia con PayPal, tendrá que ponerse en contacto con el vendedor para resolver su problema conforme a la política de devoluciones del vendedor.

Aceptar pagos de compradores por bienes y servicios

Recibir pagos personales

Si utiliza su cuenta PayPal para recibir pagos por la venta de bienes o servicios o para aceptar donaciones, usted debe pagar las comisiones correspondientes para recibir los fondos.

Al integrar en su plataforma en línea (checkout) cualquier funcionalidad que tenga el propósito de habilitar a un comprador sin cuenta PayPal a enviarle 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 de PayPal o en el sitio web de Braintree (incluyendo cualquier página para desarrolladores y nuestra página de [Acuerdos legales](#)) o en la plataforma en línea. Estas condiciones adicionales incluyen el [Acuerdo de Métodos de Pago Alternativos de PayPal](#).

No sobretasa

Usted se obliga a no imponer una sobretasa o cualquier otra comisión por aceptar PayPal como forma de pago. Usted puede cobrar una comisión de gestión relacionada con la venta de bienes o servicios,

siempre que dicha comisión no funcione como sobretasa y no sea superior a la comisión que cobre por transacciones ajenas a PayPal.

Presentación de PayPal

Debe tratar las formas de pago de PayPal o sus marcas al menos a la par de cualquier otra forma de pago que se ofrezca en sus puntos de venta, donde sea que los servicios PayPal sean integrados incluyendo sus sitios web o aplicaciones móviles. Esto incluye al menos condiciones iguales o mejores de: ubicación del logotipo, posición en cualquier punto de venta y trato en términos de flujo de pago, términos, condiciones, restricciones y comisiones, en cada caso según se compare con otras marcas y formas de pago en sus puntos de venta. Adicionalmente, no debe presentar de forma previa al comprador ningún método de pago o marca de servicios de pagos con respecto a cualquiera de los servicios o marcas de PayPal (en ningún momento en la experiencia de pago).

En las declaraciones ante sus clientes o en comunicaciones públicas, usted no debe minusvalorar los servicios PayPal como una forma de pago o mostrar preferencia por otras formas de pago por sobre los servicios PayPal. En todos sus puntos de venta, usted acepta no intentar disuadir o inhibir a sus clientes de utilizar PayPal; así como tampoco instar al cliente a utilizar una forma de pago alternativa. Si habilita a sus clientes a pagarle con PayPal, en donde sea que usted muestre o exhiba las formas de pago que usted acepta (ya sea dentro de cualquier punto de venta o en sus materiales de marketing, publicidad y otras comunicaciones con el cliente), usted acepta mostrar tanto los servicios PayPal como sus marcas de forma al menos tan prominente y positiva como muestra todas las demás formas de pago.

Impuestos y reportes de información

Algunas de nuestras comisiones pueden estar sujetas a impuestos, gravámenes, tasas, recargos o evaluaciones gubernamentales similares, que incluyen, por ejemplo, impuesto al valor agregado, a las ventas, retenciones fiscales, que se pueden determinar en cualquier jurisdicción (colectivamente, “impuestos”) y, a menos que se indique expresamente, nuestras comisiones no incluyen los impuestos aplicables. Es su responsabilidad determinar qué impuestos, si los hay, se aplican a los pagos que hace o recibe, así como también es exclusivamente su responsabilidad evaluar, calcular, recaudar, informar 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, informar o remitir ningún impuesto que surja de cualquier transacción.

[Las comisiones](#) cobradas por PayPal a todos los usuarios estarán sujetas a la tarifa estándar aplicable del impuesto sobre el valor agregado (“IVA”).

Bajo algunas condiciones, usted podrá obtener facturas con desglose de IVA mensualmente, emitidos en cumplimiento con la legislación fiscal local. Los detalles de tales condiciones, así como otros detalles relacionados con la generación y obtención de tales facturas, será publicado en el sitio web de PayPal, y comunicaciones independientes a usted.

Todas las comisiones relacionadas con los servicios de PayPal se realizan libres de, y no tienen ninguna deducción o retención para y a cuenta de, impuestos, derechos u otras deducciones. Es su exclusiva

responsabilidad hacerse cargo de las deducciones o retenciones si es exigido por ley en el país correspondiente.

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 ciertas transacciones que son de potencial alto riesgo. Si PayPal determina, a su entera discreción, que una transacción es de alto riesgo, colocaremos una retención sobre el pago y le enviaremos un aviso para que retrase el envío del bien. PayPal realizará una revisión y completará o cancelará el pago. Si el pago es completado, PayPal le enviará un aviso para que envíe el bien. De lo contrario, PayPal cancelará el pago y los fondos se devolverán al comprador, a menos que se nos exija legalmente tomar otras medidas. Todos los pagos que superen esta revisión serán elegibles para la cobertura de Protección al Vendedor de PayPal si cumplen con los requisitos de la Protección al Vendedor de PayPal. Le notificaremos por correo electrónico y/o mediante su cuenta de PayPal.

Pagos en el establecimiento

Si acepta pagos de PayPal en su tienda física, debe comunicar el importe total de la transacción al cliente antes de que se lleve a cabo. Usted puede cargar a la cuenta PayPal de sus clientes únicamente las transacciones que ellos hayan autorizado. También debe proporcionar a los clientes el recibo físico si estos así lo solicitan. Usted acepta que toda transacción que realice contendrá una descripción exacta y veraz de los bienes y servicios comprados.

Vendedores en plataformas de compraventa (Marketplace)

Si usted es vendedor en una plataforma de compraventa (Marketplace) o de una aplicación de terceros en la que se ofrezca PayPal, usted debe cumplir con cualquier regla que apliquen al programa de protección al comprador de la plataforma o de la aplicación de terceros para las ventas que realice a través de ese medio. Cualquier protección de este tipo puede requerir que usted tome ciertas medidas y pueden afectar la forma de procesamiento de las reclamaciones.

Transacciones con tarjeta no presente

Siempre que un comprador utilice una tarjeta de débito o crédito como forma de pago para una transacción con su cuenta PayPal para comprar algo de usted como vendedor, la transacción se procesará como una transacción “tarjeta no presente”, incluso si el comprador está en su establecimiento.

Aceptar pagos preaprobados

Como vendedor, usted puede aceptar pagos desde la cuenta PayPal de un comprador a través de pagos autorizadas previamente, ya sea para un sólo uso, en forma regular o esporádicamente. Este tipo de transacciones a veces se denomina “acuerdo de pagos”, “suscripción”, “pago recurrente”, “pago referenciado”, “pago preaprobado” o “pago automático”.

Si recibe pagos preaprobados de los compradores:	
Debe:	No debe:
Obtener la autorización previa de cada comprador por el importe, la frecuencia y la duración de dicho pago.	Reiniciar pagos futuros sin la autorización por escrito del comprador, si el comprador ha detenido o cancelado un pago preaprobado.
Proporcionar un procedimiento de cancelación en línea simple y de fácil acceso, si los compradores se registran para realizar pagos preaprobados en línea.	
Brindar a los compradores la posibilidad de detener dicho pago hasta 3 días hábiles antes de la fecha programada para el pago.	
Notificar al comprador con al menos 10 días de anticipación del importe y fecha de cada pago preaprobado en caso de que el pago preaprobado varíe del importe con aprobación previa o (a opción del comprador) en caso de cualquier pago cuyo importe exceda el rango predeterminado.	

Comisiones por transacciones de pagos en línea y en establecimientos

Comisiones por transacciones estándar

Sus comisiones por transacción de PayPal dependen del país/la región del comprador y en si usted es una beneficencia registrada. Su estatus de beneficencia registrada deberá ser documentado con nosotros para recibir las tarifas aplicables a beneficencias. Las comisiones que paga al vender bienes o servicios cuando el comprador pague con su cuenta PayPal (o con otra cartera autorizada) se pueden encontrar en la tabla **Comisiones de Servicios para Comercios y Comisiones para Beneficencias**.

Tenga en cuenta que:

- Podemos ajustar las comisiones aplicables a las transacciones futuras que procese con PayPal. Le proporcionaremos un aviso con al menos 30 días de anticipación antes de cualquier aumento de comisión o la introducción de un nuevo tipo de comisión.
- Si reembolsa (total o parcialmente) una transacción a un comprador o una donación a un donador, no habrá comisión por hacer el reembolso, sin embargo, las comisiones que usted originalmente pagó como vendedor no serán reembolsadas a usted.

Comisión por Micropagos

Usted puede calificar para recibir comisiones de micropagos para la venta de bienes y servicios a través de su cuenta PayPal. Para calificar, debe tener una cuenta PayPal sin incidencias (por ejemplo, sin limitaciones o saldo negativo), y debe enviar una solicitud la cual, para que proceda la comisión deberá, ser aprobada por nosotros.

Si su cuenta PayPal es aprobada para aceptar micropagos, las comisiones que se encuentran en la [Tabla de comisión por micropagos](#) se aplicarán a todas las transacciones para la venta de bienes o servicios procesados a través de su cuenta PayPal, en lugar de las [Comisiones de servicios comerciales](#) (. Si tiene varias cuentas PayPal, debe dirigir sus transacciones de micropagos a través de la cuenta correspondiente. Una vez que se procese una transacción, PayPal no redireccionará la transacción a través de una cuenta diferente.

Si un comprador presenta una controversia, PayPal puede cancelar la transacción y debitar los fondos de su cuenta sin solicitarle al comprador que escale la controversia a una instancia de reclamación.

Reembolsos, Cancelaciones y Contracargos

Datos generales

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

Si reembolsa (total o parcialmente) una transacción a un comprador o una donación a un donador, no habrá comisión por hacer el reembolso, sin embargo, la comisión que usted originalmente pagó como vendedor no serán reembolsadas a usted. La cantidad del pago reembolsado será deducido de su cuenta PayPal

Pagos que se invalidan y cancelan

PayPal puede invalidar y cancelar los pagos que se realizan a usted si:

- Usted pierde una reclamación de Protección al Comprador de PayPal presentada a nosotros por un comprador, incluso como resultado de que usted no responda oportunamente.
- El comprador realiza un contracargo relacionado con una transacción financiada con tarjeta y la transacción no es elegible para la [Protección al Vendedor de PayPal](#). El emisor de la tarjeta, no

PayPal, determinará si se da la razón al comprador que realiza un contracargo relacionado con una transacción financiada con tarjeta.

- Usted no cumple con la transacción según lo prometido o no puede proporcionar un [comprobante de envío o comprobante de entrega](#) cuando se le solicita.
- eBay falla en su contra conforme a su programa Devolución de dinero (y usted no se ha excluido de este).
- Nuestra investigación de una cancelación de una operación bancaria hecha por un comprador o si el banco del comprador descubre que la transacción era fraudulenta.
- PayPal le envió el pago por error.
- El pago no fue autorizado.
- Usted recibió un pago por actividades que infringían estas condiciones de uso o cualquier otro acuerdo entre usted y PayPal.

Cuando recibe un pago, usted es responsable ante PayPal del importe total del pago que se le envió, además de cualquier comisión si el pago se invalidase más adelante por cualquier motivo. Si el comprador pagó en otra divisa, el importe completo del pago que se le envió se puede calcular en esa divisa, utilizando el tipo de cambio de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)) en el momento en que se procesa el reembolso o la cancelación. Si los fondos en su cuenta PayPal no son suficientes para cubrir su responsabilidad por el importe del pago más las comisiones, entonces este tendrá como resultado un saldo negativo en su cuenta PayPal. Cualquier saldo negativo en su cuenta PayPal representa un importe que nos adeuda y, en esta situación, debe agregar fondos inmediatamente en su cuenta PayPal para eliminarlo. Si no lo hace, PayPal puede:

- iniciar diligencias de cobro para recuperar dichos importes de usted;
- adoptar todas y cada una de las medidas indicadas en [Importes adeudados a PayPal](#); o
- poner una limitación o tomar otras medidas sobre su cuenta PayPal, tal como se describe en [Actividades restringidas y retenciones](#).

Comisiones por contracargos

Si recibe un pago fondeado con tarjeta de débito o crédito a través de su cuenta PayPal y el comprador realiza un contracargo por la transacción con el emisor de su tarjeta, PayPal no cobrará una comisión por contracargo si la transacción reúne los requisitos de la [Protección al Vendedor de PayPal](#). Sin embargo, si la transacción no reúne los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal, PayPal cobrará una [comisión por contracargo](#) (por facilitar el proceso de contracargo) esto sin importar si el comprador obtiene el contracargo con el emisor de la tarjeta.

La comisión por contracargo correspondiente se deducirá de su cuenta PayPal. La [comisión por contracargo](#) es el importe especificado en la [Tabla de comisiones por contracargos](#) en la divisa de la transacción original. Si usted no tiene la divisa correcta disponible en su cuenta PayPal en el momento

del reembolso o la cancelación, se requerirá una [conversión de divisas](#) y se aplicará una comisión por [conversión de divisas](#).

Impacto de varios procesos de protección de compras a los vendedores

Debe leer y entender el programa de [Protección al Comprador de PayPal](#) y si vende bienes y servicios a compradores con cuentas PayPal en países distintos del suyo, también debe familiarizarse con la protección al comprador disponible para los compradores de cada uno de esos países. Los derechos de los compradores en virtud de esos programas pueden afectarle como vendedor. Puede encontrar esta información de los programas de PayPal en la página [Acuerdos legales](#) seleccionando la ubicación de su comprador en la parte superior de la página y consultando el Acuerdo del usuario correspondiente para esa área geográfica.

Si pierde una reclamación conforme al programa de Protección al Comprador de PayPal en cualquier país:

- Debe renunciar al precio de compra total del bien, más los gastos de envío originales (y en algunos casos, puede que no reciba el bien de regreso).
- No recibirá un reembolso de las comisiones de PayPal que pagó en relación con la venta.
- Si la reclamación era que el bien recibido era un Artículo significativamente distinto al descrito, generalmente se le pedirá que acepte la devolución del bien.
- Si la reclamación era que el bien recibido era un “Artículo significativamente distinto al descrito” y se relacionó con un bien que vendió que es falsificado, se le pedirá que proporcione un reembolso completo al comprador y puede no recibir la devolución del bien.

Si acepta pagos a través de PayPal de compradores de bienes o servicios a los que vende a través de eBay, entonces debe leer y comprender el programa Garantía de Devolución de dinero de eBay. A menos que usted renuncie llamando a eBay, PayPal tratará las decisiones de eBay en favor de sus compradores conforme a ese programa como base para cancelar un pago de PayPal realizado a usted. Si su saldo en su cuenta PayPal no es suficiente para cubrir el importe, podemos:

- Colocar una retención sobre su cuenta PayPal hasta que cuente con suficientes fondos disponibles en su cuenta PayPal para cubrir dicha reclamación; o
- Crear un saldo negativo en su cuenta PayPal.

Programa de Protección al Vendedor de PayPal

Qué es elegible

Si vende algo a un comprador y posteriormente la transacción se impugna o se cancela conforme a [Cancelaciones, Reclamaciones o Contracargos](#), puede tener derecho a la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal. Cuando aplique, el programa de Protección al Vendedor de PayPal le da derecho a conservar el importe total de la compra y renunciaremos a las cobrarle comisiones por contracargo relacionadas (por las transacciones fondeadas con tarjeta de débito y crédito). No hay

límite en el número de pagos por los cuales puede recibir cobertura. Al acceder a la página de detalles de la transacción en su cuenta PayPal, puede determinar si su transacción reúne o no los requisitos de cobertura conforme a este programa.

El programa de Protección al Vendedor de PayPal puede aplicar cuando un comprador afirma que:

- No autorizó ni se benefició de los fondos enviados desde su cuenta PayPal (conocido como una reclamación por “[transacción no autorizada](#)”); o
- El comprador no recibió el producto por parte de usted (lo que se denomina una reclamación por “[Artículo no recibido](#)”).

El programa de Protección al Vendedor de PayPal también puede aplicar cuando una transacción se cancela debido a un contracargo exitoso por parte de un comprador o cuando un pago fondeado por el banco es cancelado por el banco del comprador.

Esta sección describe el programa de Protección al Vendedor de PayPal, tal como le aplica a usted, pero también debe estar familiarizado con el [impacto de los varios procesos de protección de compras a los vendedores](#).

Requisitos básicos:

Para ser elegible para gozar de los beneficios de la Protección al Vendedor de PayPal, debe cumplir con cada uno de los siguientes requisitos:

- La dirección principal de su cuenta PayPal debe estar en México.
- Debe proporcionarnos un comprobante de envío o un comprobante de entrega válidos.
- Para los bienes tangibles que reúnan los requisitos, usted deberá enviar el bien a la dirección de envío para la transacción que aparece en la página de detalles de la transacción en su cuenta PayPal o listar el bien para la venta en un anuncio clasificado o de ocasión y completar la transacción en persona. Si originalmente envió el bien a la dirección de envío del destinatario que aparece en la página de detalles de la transacción, pero luego se envió a una dirección distinta, no reunirá los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal. Por lo tanto, le recomendamos no utilizar un servicio de mensajería contratado por el comprador, de manera que usted pueda proporcionar comprobante de envío y de entrega válidos.
- Debe responder a las solicitudes de documentación y otra información de PayPal de manera oportuna, tal como se solicite en nuestra correspondencia por correo electrónico con usted o en nuestra correspondencia con usted a través del [Centro de Resoluciones](#). Si no responde a la solicitud de documentación y otra información por parte de PayPal cuando se le solicite, puede que no reúna los requisitos para la Protección al Comprador de PayPal.
- Si la venta involucra productos reservados previamente o hechos a la medida, debe enviarlos dentro del plazo especificado en su anuncio. De lo contrario, le recomendamos que envíe todos los productos dentro de los 7 días posteriores a la recepción del pago.

Requisitos adicionales para Artículo No Recibido

Para tener derecho al programa de Protección al Vendedor de PayPal para una reclamación por Artículo no recibido de un comprador, debe cumplir con los requisitos básicos enumerados anteriormente y con los requisitos adicionales que se enumeran a continuación:

- Cuando un comprador realiza un contracargo con el emisor por una transacción fondeada con tarjeta, el pago debe marcarse como “reúne los requisitos o elegible” para la Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.
- Debe proporcionar un [comprobante de entrega](#) según se describe a continuación.

Requisitos adicionales para Transacciones no Autorizadas

Para ser elegible a la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal por una reclamación por Transacción no autorizada de un comprador, debe cumplir con los requisitos básicos enumerados anteriormente y con los requisitos adicionales que se enumeran a continuación:

- El pago debe estar marcado como “elegible o reúne los requisitos” o “reúne parcialmente los requisitos o parcialmente elegible” para la Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.
- El pago se debe haber realizado en relación con una transacción en la que el comprador inició sesión en su cuenta PayPal para completar la transacción. Esto es, las transacciones que complete, en nombre del comprador, de conformidad con un acuerdo con dicho comprador, donde PayPal se guarde como la forma de pago (como [pagos automáticos](#)) no reúnen los requisitos para la protección contra transacciones no autorizadas en el Programa de Protección al Vendedor de PayPal.
- Debe proporcionar un comprobante de envío o un comprobante de entrega, tal como se describe a continuación, a menos que el pago fuera por un artículo que se encontraba en venta en un anuncio clasificado o de ocasión y usted haya completado la transacción en persona.

comprobante de entrega o comprobante de envío válidos

Los siguientes documentos:	
Comprobante de envío	Comprobante de entrega
Documentación física o en línea de una empresa de mensajería que incluya: fecha de envío;	Usted deberá proporcionar pruebas convincentes de que el bien se entregó o que se completó el servicio. Una prueba convincente podría incluir el registro del sistema que muestre la fecha en que se envió el bien, y que fue:

dirección del destinatario que coincida con la dirección de envío que aparece en la página Detalles de la transacción; dirección del destinatario que muestre al menos la ciudad/el estado, la ciudad/el país, el código postal (o su equivalente internacional).	• Enviado electrónicamente al destinatario o • Recibido o accedido por parte del destinatario. El comprobante de entrega para bienes tangibles es la documentación en línea o física de una empresa de mensajería que incluye: Fecha de entrega y/o estatus como “entregado” del bien o servicio. Acuse de recibo firmado, si el importe total del pago con el envío y los impuestos incluidos excede un importe fijo (basado en la divisa del pago) de la Tabla de umbral de acuse de recibo que se encuentra a continuación. El acuse de recibo firmado es una documentación en línea que se puede ver en el sitio web de la empresa de mensajería y que indica que se firmó en el momento de la entrega del bien. IMPORTANTE: Su elección de las opciones de mensajería y paquetería puede tener un gran impacto en su capacidad para cumplir con los requisitos de comprobante de entrega. Por favor asegúrese, especialmente cuando envíe bienes internacionalmente, que su proveedor pueda proporcionar el estatus de “entregado” en la dirección correcta, o su reclamación de Protección al Vendedor puede ser denegada.
---	--

Umbrales de confirmación de la firma			
Divisa	Valor de la transacción	Divisa	Valor de la transacción
Dólar australiano:	850 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	950 NZD
Real brasileño:	1,750 BRL	Corona noruega:	4,600 NOK
Dólar canadiense:	850 CAD	Peso filipino:	34,000 PHP
Corona checa:	15,000 CZK	Zloty polaco:	2,300 PLN
Corona danesa:	4,100 DKK	Rublo ruso:	48,000 RUB
Euro:	550 EUR	Dólar de Singapur:	950 SGD
Dólar de Hong Kong:	6,000 HKD	Corona sueca:	4,950 SEK
Forinto húngaro:	170,000 HUF	Franco suizo:	700 CHF

Séquel israelí:	2700 ILS	Nuevo dólar de Taiwán:	23,000 TWD
Yen japonés:	77,000 JPY	Baht tailandés:	24,500 THB
Ringgits malayos:	3,100 MYR	Libra esterlina:	450 GBP
Peso mexicano:	10,000 MXN	Dólar estadounidense:	750 USD

Bienes y transacciones no elegibles

Su venta **no es elegible** para la cobertura conforme al programa de Protección al Vendedor de PayPal si:

- Involucra productos digitales. El contenido digital se entrega y se utiliza en formato electrónico, como una canción entrega en línea o a través de una aplicación móvil.
- El comprador reclama (ya sea con nosotros o con el emisor de la tarjeta) que el bien que envió no era lo ordenado (lo que se denomina reclamación por “Artículo distinto al descrito”).
- Implica un producto que PayPal determina, a su entera discreción, que es un bien falsificado.
- Es referente a un bien que usted entrega en persona, incluidos aquellos relacionados con un pago realizado en su establecimiento.
- Es referente a ventas que no se procesan a través de la cuenta PayPal del comprador o de una transacción de pago como usuario no registrado de PayPal.
- Es referente a bienes equivalentes a efectivo, incluidas las tarjetas de regalo.
- Es referente a un donativo.
- Se relaciona con la compra de un producto financiero o inversión de cualquier tipo.
- El bien es un vehículo, lo que incluye, no limitativamente, un vehículo de motor, motocicleta, vehículo recreativo, aeronave o embarcación.

Vendedores que no son elegibles

Si PayPal determina que ha tenido un número excesivo de reclamaciones, contracargos o cancelaciones durante un período dado, usted puede volverse inelegible para estar cubierto por la Protección al Vendedor de PayPal. En tal caso, PayPal le enviará una notificación por escrito. Si posteriormente se reduce el número de reclamaciones, contracargos o cancelaciones en su cuenta, es posible que vuelva a reunir los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal y, en ese caso, PayPal se lo notificará por escrito.

Actividades restringidas

En relación con el uso que hace de nuestros sitios web, su cuenta PayPal, los Servicios PayPal o en el curso de sus interacciones con PayPal, con otros clientes de PayPal o con terceros, usted no debe:

- Incumplir con estas condiciones de uso, la [Política de uso aceptable](#) de PayPal o cualquier **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 a PayPal, a otros usuarios o a terceros.
- Enviar o recibir lo que razonablemente creamos que son fondos potencialmente fraudulentos o realizar movimientos o transacciones potencialmente fraudulentas y/o sospechosas.
- 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 durante el curso de una controversia fondos de PayPal y del vendedor, del banco o emisor de la tarjeta para la misma transacción.
- Controlar una cuenta que esté asociada a otra cuenta que se haya visto involucrada en cualquiera de estas actividades restringidas;
- Conducir su negocio o utilizar los servicios PayPal de una manera que tenga como resultado o pudiera tener como resultado:
 - 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 manera tal que PayPal, Visa, Mastercard, American Express, Discover o cualquier otra red de transferencia electrónica de fondos crea razonablemente que ha habido un abuso del sistema de tarjetas o una transgresión a la asociación de tarjetas o a las reglas de la red;
- Permitir que su cuenta de PayPal tenga saldo negativo;
- Otorgarse a sí mismo un anticipo de efectivo desde su tarjeta de crédito (ni ayudar a otros a realizar esta acción);
- Acceder a los servicios PayPal desde un país que no se incluye en la lista de [países permitidos de PayPal](#);
- Tomar cualquier medida que imponga una carga excesiva o desproporcionadamente grande en nuestros sitios web, software, sistemas (incluidos cualquier red y servidores utilizados para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre o los

servicios PayPal; facilitar cualquier tipo de virus, caballos de Troya, malware, gusanos u otras rutinas de programación de computacional que intenten dañar o dañen, alteren, corrompan, utilicen de forma indebida, interfieran de forma perjudicial, intercepten o expropien subrepticamente u obtengan acceso no autorizado a cualquier sistema, dato, información o servicio PayPal; utilizar un proxy anónimo; utilizar cualquier robot, araña, otro dispositivo automático o proceso manual para monitorear o copiar nuestros sitios web sin nuestro permiso previo por escrito; o bien, utilizar cualquier dispositivo, software o rutina para evadir nuestros encabezados de exclusión de robots; o bien, interferir o interrumpir, o intentar interferir o interrumpir, nuestros sitios web, software, sistemas (incluyendo las redes y servidores utilizados para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios PayPal o el uso de cualquiera de los servicios PayPal por parte de otros usuarios;

- 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;
- Evitar cualquier política de PayPal o determinaciones acerca de su cuenta PayPal, como suspensiones temporales o indefinidas u otras retenciones, limitaciones o restricciones de su cuenta, incluyendo de forma enunciativa mas no limitativa, realizar las siguientes acciones: intentar abrir cuentas PayPal nuevas o adicionales cuando una cuenta PayPal tiene saldo negativo o se ha restringido, suspendido o limitado de cualquier manera; abrir cuentas PayPal nuevas o adicionales utilizando información que no es propia (por ejemplo, nombre, dirección, dirección de correo electrónico, etc.); o utilizar la cuenta PayPal de otra persona;
- Acosar y/o amenazar a nuestros empleados, agentes o a otros usuarios;
- Tener una calificación crediticia por parte de una agencia de reporte crediticio que indique un alto nivel de riesgo asociado a su utilización de los Servicios PayPal;
- Abusar del proceso de resolución de controversias y/o Protección al comprador de PayPal.

Acciones que podemos tomar si participa en alguna actividad restringida

Si creemos que ha participado en alguna de estas actividades, podemos tomar una serie de acciones para proteger a PayPal, sus clientes y a otros en cualquier momento a nuestra entera discreción. Las acciones que podemos adoptar incluyen, más no están limitadas a, las siguientes:

- Rescindir estas condiciones de uso, limitar su cuenta PayPal y/o cerrar o suspender su cuenta PayPal, de inmediato y sin penalidad para nosotros;
- Negarnos a prestarle los servicios de PayPal en el futuro;
- Limitar su acceso a nuestros sitios web, software, sistemas (incluidos cualquier red y servidores utilizados para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, su cuenta PayPal o cualquiera de los servicios PayPal, incluido la limitación de su capacidad de pagar o enviar pagos con cualquiera de las formas de pago vinculadas a su cuenta PayPal, lo que restringirá su capacidad de enviar pagos o hacer retiros;
- Retener su saldo en PayPal por hasta 180 días si es razonablemente necesario como protección contra el riesgo o si ha infringido nuestra [Política de Uso Aceptable](#);

- Suspender su derecho a participar o ser elegible en los programas de Protección al Comprador de PayPal y/o de Protección al Vendedor de PayPal;
- Ponernos en contacto con los compradores que hayan adquirido bienes o servicios con usted utilizando PayPal, con su banco o emisor de tarjetas de crédito, con otros terceros afectados o con la policía en relación con sus acciones;
- Actualizar la información inexacta que nos proporcionó;
- Tomar acciones legales contra usted.
- Si infringió nuestra **Política de uso aceptable**, también será responsable por los daños causados a PayPal por el incumplimiento a esta política, o
- Si usted incumple la Política de uso aceptable, entonces además de quedar sujeto a las acciones antes mencionadas, será responsable ante PayPal del importe de los daños provocados a PayPal por su infracción de esa política. Usted acepta y reconoce que \$2,500.00 USD (o su equivalente) por transacción que transgreda la Política de uso aceptable es un estimado mínimo razonable por los daños reales ocasionados a PayPal, teniendo en cuenta todas las circunstancias existentes, incluso la relación de la suma al grado de daño ocasionado a PayPal que se puede prever razonablemente, ya que por la naturaleza de las transgresiones de la Política de uso aceptable, los daños reales sean difícil o imposibles de calcular. PayPal puede deducir los importes de dichos daños directamente de cualquier saldo que tenga en su cuenta PayPal existente y en cualquier cuenta de PayPal que controle.

Si cerramos su cuenta PayPal o terminamos el uso de los servicios PayPal por cualquier motivo, le proporcionaremos un aviso de nuestras acciones y haremos que todos los fondos no restringidos en su cuenta PayPal estén disponibles para su retiro.

Usted es responsable de todas las cancelaciones, contracargos, reclamaciones, comisiones, multas, penalizaciones y otras responsabilidades en las que hayan podido incurrir PayPal, cualquier cliente de PayPal o un tercero, provocadas por, u originadas de su incumplimiento de estas condiciones de uso y/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, para proteger a PayPal y la seguridad e integridad de la red de compradores y vendedores que utilizan los servicios PayPal, PayPal puede tomar medidas a nivel de cuenta o de transacción. A menos que se indique lo contrario, si tomamos cualquiera de las medidas descritas aquí, le notificaremos de nuestras medidas, pero mantendremos la entera discreción para tomar estas medidas. Para solicitar información relacionada con una limitación, retención o reserva de cuenta, debe visitar el [Centro de resoluciones](#) o seguir las instrucciones en nuestra notificación dada por correo electrónico con respecto a la limitación, retención o reserva.

Nuestra decisión acerca de las retenciones, limitaciones y reservas puede estar basada en función de criterios confidenciales esenciales para nuestro manejo de riesgo y para la protección de PayPal, nuestros clientes y/o proveedores de servicios. Podemos utilizar modelos de fraudes y riesgos propietarios al evaluar el riesgo asociado con su cuenta PayPal. Adicionalmente, podemos estar impedidos para revelar cierta información en relación con tales decisiones ya sea impedimento

por regulación o por mandato de una autoridad gubernamental. No tenemos obligación de revelarle los detalles de nuestro manejo del riesgo o de nuestros procedimientos de seguridad.

Con el fin de facilitar las acciones 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 solicitándole estados financieros y otra documentación o información de manera oportuna.

Retenciones

Una retención es una acción que PayPal puede realizar en determinadas circunstancias, ya sea en el nivel de la transacción o en el nivel de la cuenta. Cuando PayPal coloca una retención temporal sobre un pago, los fondos no estarán disponibles ni para el remitente ni para el beneficiario. PayPal revisa muchos factores antes de colocar una retención sobre un pago, los que incluyen: la antigüedad de la cuenta, la transaccionalidad, el tipo de negocio, las controversias o reclamaciones anteriores de los clientes y la satisfacción general del cliente. Algunas situaciones comunes en las que PayPal retendrá pagos incluyen:

- Nuevos vendedores o vendedores que tienen una actividad de venta limitada;
 - Pagos para categorías de alto riesgo como artículos electrónicos o boletos;
 - Vendedores que han presentado problemas de desempeño o con una alta tasa de insatisfacción o controversias.
-

Retenciones basadas en decisiones de riesgo de PayPal

Podremos colocar una retención a los pagos enviados a su cuenta PayPal si, a nuestra entera discreción, creemos que puede haber un alto nivel de riesgo asociado con usted, su cuenta PayPal o sus transacciones, o que la colocación de dicha retención es necesaria para cumplir con requerimientos regulatorios. Tomamos decisiones acerca de si realizar una retención de pago basándonos en una serie de factores, incluida la información disponible para nosotros tanto de fuentes internas como de terceros. Cuando colocamos una retención sobre un pago, los fondos aparecerán en su cuenta PayPal con una indicación de que no están disponibles o están pendientes. Cada vez que coloquemos una retención, le enviaremos una notificación a través de su cuenta de PayPal o directamente por teléfono o por correo electrónico.

Las retenciones basadas en riesgo generalmente siguen en efecto por hasta 30 días a partir de la fecha en que se recibió el pago en su cuenta PayPal. Podemos liberar antes la retención bajo ciertas circunstancias (por ejemplo, si usted cargó la información de rastreo del envío relacionada con la transacción), sin embargo, cualquier liberación anticipada se realizará a nuestra entera discreción. La retención puede durar más de 30 días si el pago se impugna como un pago que debe ser invalidado y cancelado con base en una transacción impugnada como se analiza en el párrafo siguiente. En este caso, retendremos el pago en su cuenta PayPal hasta que se resuelva el asunto (pero no más de 180 días).

Retenciones relacionadas con las transacciones de plataformas de compraventa (Marketplace)

Si usted es un vendedor en una plataforma de compraventa (Marketplace) o a través de una aplicación de terceros en la que se ofrece PayPal, se puede colocar una retención en un pago que se le haya enviado siguiendo las instrucciones de la plataforma o de un tercero. Esto se realiza una vez que nos haya otorgado permiso para retener sus fondos, y se hará de conformidad con el acuerdo que tenga con la otra parte. Estas retenciones aparecerán en su cuenta PayPal. Si tiene alguna duda acerca del motivo por el que la plataforma de compraventa (Marketplace) o un tercero le indicó a PayPal que aplicara estas retenciones, deberá ponerse en contacto directamente con la plataforma o con el tercero.

Retenciones con base en transacciones reclamadas

Si un pago que se le envía como vendedor es reclamado como un pago que debe ser invalidado y cancelado, podemos colocar una retención temporal sobre los fondos en su cuenta PayPal para cubrir el importe que podría ser cancelado. Cualquiera de las situaciones descritas en [Reembolsos, cancelaciones y contracargos](#) son situaciones que podrían tener como resultado la colocación de una retención sobre un pago. Si determinamos que la transacción no debe ser cancelada, levantaremos la retención temporal. Si determinamos que la transacción debe ser cancelada, quitaremos los fondos de su cuenta PayPal.

Limitaciones de la cuenta

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

Existen varios motivos por los que su cuenta PayPal podría estar limitada, lo que incluye:

- Si sospechamos que alguien podría estar utilizando su cuenta PayPal sin su consentimiento, la limitaremos para su protección y examinaremos los movimientos fraudulentos;
- Si el emisor de su tarjeta de débito o crédito nos alerta que alguien ha utilizado su tarjeta sin su permiso; del mismo modo, si su banco nos comunica que ha habido transferencias no autorizadas entre su cuenta PayPal y su cuenta bancaria;
- Para cumplir con la ley aplicable;
- Si consideramos razonablemente que ha incumplido estas condiciones de uso o ha incumplido la [Política de uso aceptable](#);
- Si su reputación de vendedor indica que su cuenta PayPal es de alto riesgo. Algunos ejemplos incluyen: indicaciones de desempeño de venta deficiente porque ha recibido un número

inusualmente alto de reclamaciones y contracargos en la venta de un bien totalmente nuevo o de alto costo, o si su volumen de ventas típico aumenta rápidamente.

Deberá resolver cualquier problema con su cuenta antes de que se pueda eliminar una limitación. Normalmente, esto se realiza después de que nos proporcione la información que le solicitamos. Sin embargo, si consideramos razonablemente que existe un riesgo después de que nos haya provisto dicha información, podemos seguir tomando medidas para proteger a PayPal, nuestros usuarios, un tercero o a usted de cancelaciones, comisiones, multas, penalizaciones, riesgos legales y/o regulatorios y cualquier otra responsabilidad.

Reservas

Podemos colocar una reserva sobre su cuenta PayPal si consideramos que puede haber un alto nivel de riesgo asociado con usted, con su cuenta PayPal, con su modelo de negocio o con sus transacciones. Cuando colocamos una reserva sobre su cuenta PayPal, significa que la totalidad o una parte de los fondos de su cuenta PayPal se encuentran reservados y no están disponibles para su retiro con el fin de protección contra el riesgo de que las transacciones realizadas por usted sean canceladas o invalidadas o de cualquier otro riesgo relacionado con su cuenta PayPal o con el uso de los servicios PayPal. Tomamos decisiones acerca de si realizar una reserva basándonos en una serie de factores, incluida la información disponible para nosotros tanto de fuentes internas como de terceros.

- PayPal considera una lista de factores no exclusivos y si estos factores cambian con el tiempo y la forma en la que cambian con el tiempo, incluyendo:
- Cuánto tiempo ha estado su negocio operando;
- Si su industria tiene una probabilidad más alta de contracargos;
- Su historial de procesamiento de pagos con PayPal y otros proveedores;
- Su historial crediticio comercial y/o personal;
- Sus plazos de entrega;
- Si tiene devoluciones, contracargos, reclamaciones o controversias que superan al promedio.

Existen dos tipos de reservas que se pueden colocar sobre su cuenta PayPal, y una o ambas se pueden aplicar al mismo tiempo:

- **Una reserva revolvente (rolling reserve)** es una reserva donde un porcentaje de cada transacción que recibe diariamente se retiene y, posteriormente, se libera de forma programada. Por ejemplo, su reserva podría establecerse en 10% y retenerse durante un período renovable de 90 días (es decir, el 10% de los fondos que recibe en el día 1 se retienen y luego se liberan el día 91; el 10% de los fondos que recibe en el día 2 se retienen hasta el día 92, etc.). Las reservas revolventes son el tipo más común de reserva.
- **Una reserva mínima** es un importe mínimo específico de los fondos que se requieren que tenga disponibles en su cuenta PayPal en todo momento. La reserva mínima se obtiene como un importe

depositado por adelantado o se establece con base en una renovación del porcentaje de ventas, hasta que se logre la reserva mínima, prácticamente como una reserva de revolvete.

Si colocamos una reserva en los fondos de su cuenta, los fondos se mostrarán como “pendientes” y le notificaremos los términos de la reserva.

Si cambiamos los términos de la reserva debido a un cambio en nuestra evaluación de riesgo, le notificaremos los nuevos términos.

Órdenes judiciales, requisitos normativos u otros procesos legales

Si se nos notifica de una orden judicial u otro proceso legal (incluido un embargo o cualquier proceso equivalente) que le afecte, o si creemos que tenemos la obligación de hacerlo para cumplir con la ley o los requisitos normativos aplicables, puede que debamos tomar ciertas medidas, las que incluyen la retención de pagos a/desde su cuenta PayPal, la colocación de una reserva o limitación sobre su cuenta PayPal o la liberación de sus fondos. Decidiremos, a nuestra entera discreción, qué medida es necesario tomar. A menos que una orden judicial, la ley aplicable, el requisito normativo u otro proceso legal nos solicite lo contrario, le notificaremos estas acciones. No tenemos la obligación de impugnar o apelar ninguna orden judicial o proceso legal que le involucre a usted o a su cuenta PayPal. Cuando implementamos una retención, reserva o limitación como resultado de una orden judicial, ley aplicable, requerimiento normativo u otro proceso legal, la retención, reserva o limitación puede mantenerse por más de 180 días.

Protección para Transacciones no Autorizadas

Para protegerse contra actividades no autorizadas en su cuenta PayPal, usted debe iniciar sesión regularmente en su cuenta PayPal y revisar su estado de cuenta. PayPal le enviará un correo electrónico a su dirección de correo electrónico principal para notificarle de cada transacción. Usted debe revisar estas notificaciones de transacciones para asegurarse de que cada transacción haya sido autorizada y se haya completado correctamente.

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

¿Qué es una Transacción no Autorizada?

Una “Transacción no Autorizada” ocurre cuando desde su cuenta PayPal se realiza un pago que no fue autorizado por usted y del que no se benefició. Por ejemplo, si alguien roba su contraseña, la utiliza para obtener acceso a su cuenta de PayPal y envía un pago desde ella, entonces ha ocurrido una Transacción no Autorizada.

¿Qué no se considera una Transacción no Autorizada?

Las siguientes NO se consideran Transacciones no autorizadas:

- Si otorga a alguien acceso a su cuenta PayPal (al darle la información para iniciar sesión) y esta persona utiliza su cuenta PayPal sin su conocimiento o permiso. En este caso, usted es responsable de las transacciones que se realizan.
 - Invalidación y cancelación de un pago como resultado de las acciones descritas en [Reembolsos, cancelaciones y contracargos](#).
-

Reportar una transacción no autorizada

Si cree que sus credenciales de inicio de sesión de PayPal se han perdido o han sido robadas, póngase en contacto con el [Servicio de Atención al Cliente de PayPal](#) de inmediato.

Infórmenos DE INMEDIATO si cree que se ha realizado una transacción o retiro sin su permiso y usando su información de inicio de sesión o por otros medios. Usted podría perder todos los fondos que tenga en su cuenta PayPal. Si nos informa dentro de los 60 días posteriores a la entrega de su estado de cuenta de la cuenta PayPal que muestra las transacciones o retiros que no realizó, reunirá los requisitos para una protección del 100 % por Transacciones no autorizadas. Si algo imprevisto le impidió decírnoslo antes de que transcurran 60 días, podemos prorrogar el período de tiempo admisible.

Resolución de errores

¿Qué es un error?

Un “Error” es lo siguiente:

- Cuando los fondos hayan sido descontados incorrectamente de su cuenta PayPal o se acreditados incorrectamente en su cuenta PayPal o cuando una transacción se registre incorrectamente en su cuenta PayPal.
 - Usted envía un pago y se debita el importe incorrecto de su cuenta PayPal.
 - Se abona un importe incorrecto a 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 un error

Las siguientes situaciones NO se consideran errores:

- Si le otorga acceso a alguien a su cuenta PayPal (dándole su información de inicio de sesión) y esta persona utiliza su cuenta de PayPal sin su permiso o conocimiento. En este caso, Usted es responsable de las transacciones que se realizan.

- Invalidación y cancelación de un pago como resultado de las acciones que se describen en [Reembolsos, Cancelaciones y Contracargos](#).

En caso de errores o preguntas acerca de sus transacciones y retiros electrónicos

Puede ponerse en contacto con nosotros en nuestro Centro de resoluciones; o:

- Escribanos a: Attn: Error Resolution Department, Mariano Escobedo 476, Piso 14, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México 11590;
- Llame al Servicio de Atención al Cliente de PayPal al 800-925-0308, o
- [Utilice este formulario](#) para presentar un reporte en el Centro de resoluciones de PayPal

Notifíquenos tan pronto como pueda, si cree que su estado de cuenta o recibo es incorrecto o si necesita más información acerca de un retiro que aparece en el estado de cuenta o recibo. Debe ponerse en contacto con nosotros a más tardar 60 días después de que enviamos el PRIMER estado de cuenta en el que apareció el problema o error.

- Indíquenos su nombre y número de cuenta (si lo tiene).
- Describa el error o la transacción sobre la que tiene dudas, y explique con la mayor claridad posible las razones que le llevan a creer que se trata de un error o los motivos por los que necesita más información.
- Indíquenos el importe, en dólares, del supuesto error.

Si nos informa verbalmente, podemos requerir que nos envíe su queja o pregunta por escrito en un plazo de 10 días hábiles. Determinaremos si se produjo un error dentro de los 10 **días hábiles** posteriores a que se ponga en contacto con nosotros y lo corregiremos tan rápido como sea posible. No obstante, si necesitáramos más tiempo, podemos tardar un máximo de 45 días hábiles en investigar la queja o pregunta. Si decidimos hacerlo, en un plazo de 10 **días hábiles** abonaremos a su cuenta el importe que usted crea que es el correcto, con el fin de que pueda utilizar los fondos durante el tiempo que tardemos en completar la investigación. Si le pedimos que ponga su queja o pregunta por escrito y no la recibimos en un periodo de 10 **días hábiles**, es posible que no abonemos el importe a su cuenta.

Para errores relacionados con cuentas PayPal nuevas, transacciones en el punto de venta o transacciones iniciadas en el extranjero, podemos tardar hasta 90 días en investigar su queja o pregunta. Para las cuentas PayPal nuevas, podemos tardar hasta 20 **días hábiles** en abonar a su cuenta de PayPal el importe que usted crea que es erróneo.

Le comunicaremos los resultados en un plazo de 3 **días hábiles** después de haber completado la investigación. Si decidimos que no hubo ningún error, le enviaremos una explicación por escrito y haremos un cargo a su cuenta por el importe de cualquier abono temporal anterior. Puede pedirnos copias de los documentos que utilizemos en la investigación. Si determinamos que hubo un error, nos aseguraremos de que el importe completo se abone en su cuenta.

Errores de procesamiento

Rectificaremos cualquier error de procesamiento que descubramos. Si el error tiene como resultado que:

- Usted reciba un importe inferior al que le corresponda, entonces le abonaremos a su cuenta PayPal la diferencia entre lo que debería haber recibido y lo que realmente recibió.
- Usted reciba un importe superior al que le corresponda, haremos un cargo a su cuenta PayPal por la diferencia entre lo que realmente recibió y lo que debería haber recibido.
- 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 funcionaba correctamente y usted lo sabía cuando inició la transacción; o
 - 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:

- Retrasos que resulten de la aplicación de **retenciones, limitaciones o reservas** por parte de PayPal;
- Retrasos basados en una **revisión de pagos**;
- Retrasos descritos en **Cómo comprar algo** y relacionados con el tiempo que puede tardar en completarse una transacción de compra en algunas situaciones;
- Sus errores al realizar una transacción (por ejemplo, al escribir incorrectamente el importe que está enviando).

CONDICIONES DE USO DE PAYPAL OTROS TÉRMINOS LEGALES

Comunicaciones entre usted y nosotros

Usted acepta que PayPal y sus filiales pueden comunicarse con usted por correo electrónico con fines de marketing. Puede optar por no recibir comunicaciones de marketing al abrir una cuenta PayPal, cambiando las preferencias de su cuenta o al hacer clic en el enlace de “anular suscripción” en cualquier correo electrónico o recibo de PayPal que reciba de nosotros. Deberá esperar hasta 10 días hábiles para que la opción de no recibir comunicaciones de mercadotecnia tenga efecto. Proporcionaremos información de hechos relativos a su cuenta o de los servicios PayPal, incluso si ha optado por no recibir comunicaciones de mercadotecnia.

Si nos proporciona su número de celular, usted acepta que PayPal y sus filiales pueden ponerse en contacto con usted a ese número mediante llamadas de marcación automática, llamadas pregrabadas o mensajes de texto para: (i) dar servicio a sus cuentas PayPal, (ii) realizar mercadotecnia de los Productos o marcas de PayPal, (iii) investigar o prevenir fraudes, o (iv) cobrar una deuda. No utilizaremos llamadas de marcación automática, llamadas pregrabadas o mensajes de texto para ponernos en contacto con

usted con fines de mercadotecnia a menos que recibamos su consentimiento con antelación. Nosotros podemos compartir su número de celular con proveedores de servicios que contratemos para ayudarnos a desempeñar las actividades mencionadas anteriormente, pero no compartiremos su número de celular con terceros para sus propios propósitos sin su consentimiento. Usted no tiene la obligación de aceptar la recepción de llamadas de marcación automática, llamadas pregrabadas o mensajes de texto para poder utilizar y disfrutar de los servicios y productos que ofrece PayPal.

PayPal puede comunicarse con usted acerca de su cuenta PayPal y sobre los servicios PayPal de forma electrónica. Se considerará que ha recibido una comunicación de nosotros, si esta se entrega electrónicamente, 24 horas después de que la publicamos en nuestro sitio web o la enviamos por correo electrónico. Se considerará que ha recibido una comunicación de nosotros, si se envía por correo, 3 **días hábiles** después de que la hayamos enviado.

A menos que esté comunicándose con nosotros acerca de un asunto en el que hemos especificado otra dirección de notificación (por ejemplo, nuestro proceso de **Responsabilidad por Transacciones no autorizadas y otros errores**), las notificaciones deben enviarse por escrito por correo postal a: Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V., Atención: Departamento Legal, Avenida Mariano Escobedo 476, Piso 14, Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México, C.P. 11590. 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 terminación por parte de PayPal

A su entera discreción, PayPal se reserva el derecho de suspender o terminar estas condiciones de uso, el acceso o uso de sus sitios web, software, sistemas (incluyendo cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o parte o la totalidad de los servicios PayPal por cualquier motivo y en cualquier momento tras previo aviso. Tras la terminación de estas condiciones de uso PayPal retirará a su cuenta bancaria registrada cualquier fondo no restringido que mantenga en su cuenta PayPal.

Garantía

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

Importes que adeude a PayPal

Si por cualquier motivo su cuenta PayPal tiene un saldo negativo, dicho saldo negativo representa un importe que usted adeuda a PayPal. PayPal puede deducir estos importes de los fondos que se agreguen a su cuenta PayPal posteriormente, ya sea por parte de usted o por los pagos que recibe. Si tiene más de una cuenta PayPal, podemos compensar el saldo negativo de una de sus cuentas PayPal con el saldo que tenga en otra (s) cuenta (s) PayPal. Si continúa utilizando su cuenta PayPal cuando tiene saldo negativo, autoriza a PayPal a combinar las cantidades por usted adeudadas con cualquier débito o transacción que se envíe desde su cuenta PayPal cuando dicha combinación se le informe antes de iniciar el débito o la transacción.

Si tiene su cuenta PayPal fondos en varias divisas y el saldo PayPal en una de las divisas pasa a negativo por cualquier razón, PayPal puede compensar el saldo negativo de su cuenta PayPal mediante el uso de fondos que mantenga en una divisa diferente. En este caso, será necesario realizar una [conversión de divisas](#), para lo cual se utilizará tipo de cambio de PayPal (incluida nuestra comisión por [conversión de divisas](#)).

Además de lo anterior, si tiene un importe vencido que nos adeude a nosotros o a nuestras filiales, PayPal puede realizar un cargo a su cuenta PayPal para pagar cualquier importe vencido.

Procedimientos de insolvencia o quiebra

Si usted inicia o se inicia un proceso judicial en su contra de conformidad con alguna disposición de una ley de quiebra o concurso mercantil, PayPal tendrá derecho a recuperar todos los costos y gastos razonables (incluidos los honorarios y gastos legales) en que se haya incurrido de conformidad con la ejecución de estas condiciones de uso.

Subrogación de derechos

Si PayPal invalida y cancela un pago que usted realizó a un beneficiario (ya sea por iniciativa propia o de otra forma), usted acepta que PayPal asuma sus derechos en contra del beneficiario y terceros en relación con el pago, y que PayPal puede perseguir a su discreción dichos 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.

Indemnización y límite de responsabilidad

En esta sección, utilizamos el término “PayPal” para referirnos a Operadora PayPal de México S. de R.L. de C.V., una empresa mexicana, y a nuestras filiales y a cada uno de sus respectivos directores, ejecutivos, empleados, agentes, joint ventures, proveedores de servicios o de bienes. Nuestras filiales incluyen a cada entidad que controlamos, por la que estamos controlados o con la que estamos bajo un control común.

Indemnización

Debe indemnizar a PayPal por las acciones que usted realiza relacionadas con su cuenta PayPal y el uso que usted hace de los servicios PayPal. Usted acepta defender, indemnizar y sacar en paz y a salvo de responsabilidad a PayPal en caso de cualquier reclamación o demanda (incluidos los honorarios razonables de abogados) realizada por o en la que incurra cualquier tercero, que se deba a o surja de su incumplimiento a estas condiciones de uso, su uso indebido de los servicios PayPal, su incumplimiento o violación de cualquier ley o derecho de un tercero y/o las acciones u omisiones de cualquier tercero a quien usted otorgue permiso para utilizar su cuenta PayPal o acceder a nuestros sitios web, software, sistemas (incluyendo cualquier red y servidor utilizados para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o cualquiera de los servicios PayPal en nombre de usted.

Límite de responsabilidad

La responsabilidad de PayPal es limitada con respecto a su cuenta PayPal y al uso que hace de los servicios PayPal. PayPal no será responsable en ningún caso de pérdidas de ganancias ni de daños especiales, incidentales o consecuenciales -perjuicios- (incluyendo, sin limitación, los daños por pérdida de datos o pérdida de negocio) que surjan de o estén relacionados con nuestros sitios web, software o sistemas (incluyendo cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios PayPal, o estas condiciones de uso (cualquiera que sea su origen, incluyendo negligencia), a menos que y en la medida en que esté prohibido por ley.

Nuestra responsabilidad ante usted o cualquier tercero en cualquier circunstancia se limita al importe real de daños directos. Además, en la medida en que lo permita la ley aplicable, PayPal no es responsable y usted acepta no responsabilizar a PayPal por ningún daño o pérdida (de forma enunciativa mas no limitativa, pérdida de fondos, plusvalía o reputación, ganancias u otras pérdidas intangibles o cualquier daño especial, indirecto o consecuencial) -perjuicios-, que sean resultado directo o indirecto de: (1) el uso que hace de o su incapacidad de utilizar nuestros sitios web, software, sistemas (incluyendo cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar 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 (incluyendo cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre y cualquiera de los servicios PayPal; (3) virus u otro software malicioso obtenido al acceder a nuestros sitios web, software, sistemas (incluyendo cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre o

cualquiera de los servicios PayPal, sitios web o servicios asociados a nuestros sitios web, software o cualquiera de los servicios PayPal; (4) problemas técnicos, fallos, errores (“glitches” y “bugs”) o imprecisiones de cualquier tipo en nuestros sitios web, software, sistemas (incluyendo cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre o cualquiera de los servicios PayPal, o en la información y los gráficos obtenidos de ellos; (5) el contenido, las acciones u omisiones de terceros; (6) una suspensión u otra medida tomada con respecto a su cuenta PayPal; o (7) su necesidad de modificar sus prácticas, contenido o comportamiento, o su pérdida de negocios o incapacidad para hacer negocios como resultado de cambios realizados a estas condiciones de uso o a las políticas de PayPal.

Exclusión de garantías y liberación de responsabilidad

Exclusión de garantías

Los servicios de PayPal se proporcionan “tal cual” y sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas, implícitas o legales. PayPal, no ofrece ninguna garantía implícita de titularidad, comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado y ausencia de infracción.

PayPal no tiene ningún control sobre los bienes o servicios proveídos o proporcionados por vendedores que aceptan PayPal como forma de pago, y PayPal no puede garantizar que el comprador o vendedor con quien usted esté tratando llegue a completar la operación o esté autorizado para ello. PayPal no garantiza acceso continuo, ininterrumpido o seguro a ninguna parte de los servicios PayPal, y el funcionamiento de nuestros sitios web, software o sistemas (incluyendo cualquier red y servidores que utilice para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre puede verse afectado por diversos factores fuera de nuestro control. PayPal realizará esfuerzos razonables para asegurar que las solicitudes de débitos y abonos electrónicos, que implican cuentas bancarias, tarjetas de crédito y débito y emisiones de cheques, se procesen de forma oportuna; sin embargo, PayPal no hace declaraciones ni otorga garantías con respecto a la cantidad de tiempo necesario para concluir el procesamiento, porque los servicios PayPal dependen de varios factores fuera de su control, tales como retrasos en el sistema bancario o en el servicio de correo. Algunos estados no permiten la exención de responsabilidad de las garantías implícitas, de modo que es posible que la exención de responsabilidad anterior no se aplique en su caso.

Liberación de responsabilidad de PayPal

Si tiene una controversia con cualquier otro titular de una cuenta PayPal, usted libera a PayPal de cualesquier reclamaciones, demandas y daños (directo o indirecto) de cualquier tipo y naturaleza, conocidos y desconocidos, que pudieran derivarse de dichas controversias o que tengan relación con las mismas. Al aceptar esta liberación de responsabilidad usted renuncia expresamente a cualquier protección que de otro modo limitaría la cobertura de esta liberación de responsabilidad.

Controversias con PayPal

Póngase en contacto con PayPal primero

Si surgiera una controversia entre usted y PayPal, nuestro objetivo será obtener información sobre sus inquietudes y abordarlas. Si no logramos hacerlo a su satisfacción, nuestro objetivo es proporcionarle un

medio neutro y efectivo de resolver la controversia rápidamente. Las controversias entre usted y PayPal en relación con los servicios pueden reportarse al [Servicio de Atención al Cliente de PayPal](#).

Propiedad intelectual

Marcas de PayPal

“PayPal.com”, “PayPal” y todos los logotipos relacionados con los servicios PayPal son marcas comerciales o nombres comerciales registradas de PayPal o los licenciantes de PayPal. Usted no podrá copiarlas, imitarlas, modificarlas ni utilizarlas sin previo consentimiento escrito de PayPal. Adicionalmente, todos los encabezados de página, los gráficos personalizados, los iconos de botón y las secuencias de comandos son marcas de servicio, marcas comerciales y/o imagen comercial de PayPal. No podrá copiarlos, imitarlos, modificarlos ni utilizarlos sin nuestro previo consentimiento por escrito. Puede utilizar los logotipos HTML proporcionados por PayPal con el fin de dirigir el tráfico web a los servicios PayPal. No podrá alterar, modificar o cambiar estos logotipos HTML de ninguna forma. Asimismo, no podrá utilizar estos logotipos de una manera que describa erróneamente a PayPal o a los servicios que PayPal ofrece, ni podrá mostrarlos de forma tal que implique patrocinio o respaldo por parte de PayPal. Todos los derechos, títulos e intereses en los sitios web de PayPal y para estos, además de todo lo contenido en ellos, los servicios de PayPal y la tecnología relacionada con los servicios PayPal y toda la tecnología, cualquiera sea, y contenido creado o derivado de lo anteriormente expuesto es de propiedad exclusiva de PayPal y sus licenciantes.

Licencia de uso en general

Si está utilizando software de PayPal, como API, kit de herramientas de desarrollador u otro software, que puede incluir el software proporcionado por o integrado con software, los sistemas o los servicios de nuestros proveedores de servicios que haya descargado, o que, de lo contrario, acceda a través de la web o de una plataforma móvil, entonces PayPal le otorga una licencia revocable, no exclusiva, no sublicenciable, no transferible, libre de regalías, limitada de acceso y/o uso del software de PayPal de acuerdo con la documentación que acompaña a dicho software. Esta licencia de derechos aplica al software y a todas las actualizaciones, nuevas versiones y software de reemplazo. Usted no podrá rentar, alquilar o transferir de cualquier manera sus derechos sobre el software a un tercero. Debe cumplir con los requisitos de implementación, acceso y uso contenidos en toda la documentación que acompaña a los servicios PayPal. Si no cumple con los requisitos de implementación, acceso y uso de PayPal, será responsable de todos los daños que resulten y le afecten a usted, a PayPal y a terceros. PayPal puede actualizar o discontinuar cualquier software tras enviarle una notificación. Si bien PayPal puede haber (1) integrado ciertos materiales y tecnología de terceros en cualquier sitio web u otra aplicación, incluyendo su software, o (2) accedido a y utilizado ciertos materiales y tecnología de terceros para facilitar la provisión de los servicios PayPal, a usted no se le han concedido y no tiene ningún derecho en o a dichos materiales de terceros. Usted acepta no modificar, alterar, reparar, copiar, reproducir, adaptar, distribuir, mostrar, publicar, aplicar ingeniería inversa, traducir, descompilar, ni ningún otro intento de crear ningún código fuente que se derive del software o de cualquier material o tecnología de terceros ni crear ningún trabajo que derive de ninguno de los software o materiales o tecnología de terceros. Usted reconoce que todos los derechos, títulos e intereses del software de PayPal son propiedad de PayPal y cualquier material de terceros

integrado en ellos son propiedad de los proveedores de servicios externos. Cualquier otra aplicación de software de terceros que utilice en los sitios web de PayPal estará sujeta a la licencia que acordó con el tercero que le proporciona este software. Usted reconoce que PayPal no posee, controla ni tiene ninguna responsabilidad u obligación con respecto a ninguna aplicación de software de un tercero que usted opte por utilizar en cualquiera de nuestros sitios web, software y/o en relación con los servicios PayPal.

Licencia de usted a PayPal; garantías de propiedad intelectual

PayPal no reclamará la propiedad del contenido que usted proporcione, cargue, entregue o envíe a PayPal. Tampoco PayPal reclamará la propiedad del contenido que usted aloje en sitios web o aplicaciones de terceros que utilizan los servicios PayPal para proporcionar servicios de pago relacionados con su contenido. Sujeto al párrafo siguiente, al proporcionar contenido a PayPal o publicar contenido mediante los servicios PayPal, usted otorga a PayPal (y a las partes con las que trabajamos) una licencia no exclusiva, irrevocable, libre de regalías, transferible y mundial para utilizar su contenido y los derechos de propiedad intelectual y publicidad asociados para ayudarnos a mejorar, operar y promocionar nuestros servicios actuales y desarrollar otros nuevos. PayPal no le compensará por su contenido. Usted reconoce que el uso de su contenido por parte de PayPal no infringirá ningún derecho de propiedad intelectual o publicidad. Además, reconoce y garantiza que posee o controla todos los derechos del contenido que proporciona y acepta renunciar a sus derechos morales y se compromete a no hacer valer dichos derechos contra PayPal.

Licencia de los vendedores a PayPal

Sin perjuicio del párrafo anterior, si usted es un vendedor que utiliza los servicios PayPal para aceptar pagos de bienes y servicios, mediante el presente documento otorga a PayPal y sus afiliados un derecho mundial, no exclusivo, transferible, sublicenciable (a través de varios niveles), libre de regalías y pagado en su totalidad para utilizar y mostrar públicamente, durante el periodo de vigencia de estas condiciones de uso, sus marcas comerciales (de forma enunciativa más no limitativa, marcas comerciales registradas y no registradas, nombres comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otras designaciones de su propiedad, que se le hayan licenciado o que usted use) con fines de (1) identificarlo como comercio que acepta un servicio PayPal como forma de pago, y (2) cualquier otro uso que usted consienta específicamente.

Varios Cesión

No puede transferir ni ceder los derechos u obligaciones que tenga conforme a 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 condiciones de uso en cualquier momento.

Días hábiles

“Días hábiles” se refiere a los días de lunes a viernes, excluyendo los días festivos oficiales reconocidos en México.

Cuentas inactivas

Si no inicia sesión en su cuenta PayPal durante dos o más años, PayPal puede cerrar la cuenta y los fondos no utilizados en su cuenta estarán sujetos a las leyes aplicables con respecto a importes no reclamados.

Ley aplicable y jurisdicción

Estas condiciones de uso se regirán por, y se interpretarán de acuerdo con las leyes de México. A menos que las partes acuerden otra cosa, usted acepta estar sujeto de forma irrevocable a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México para fines de cualquier demanda, acción judicial u otro procedimiento que surja de este acuerdo o del uso que haga de nuestros sitios web o servicios, con renuncia expresa de cualquier otra jurisdicción aplicable a las partes debido a su domicilio actual o futuro o cualquier otro motivo.

Verificación de identidad

Usted autoriza a PayPal, directamente o a través de terceros, a realizar todas las consultas que consideremos necesarias para validar su identidad. Esto puede incluir:

- pedirle más información, como su fecha de nacimiento, su domicilio u otra información que nos permita identificarle de forma razonable;
- requerirle que tome medidas para confirmar la titularidad de su dirección de correo electrónico o instrumentos financieros;
- solicitar un reporte crediticio de una agencia de reportes crediticios o verificar su información en bases de datos de terceros o a través de otras fuentes;
- solicitarle que proporcione su licencia de conducir u otros documentos de identificación en cualquier momento.

Las leyes contra el lavado de dinero y contra el financiamiento al terrorismo pueden requerir que PayPal verifique cierta información de identificación si utiliza ciertos servicios. PayPal se reserva el derecho de cerrar, suspender o limitar el acceso a su cuenta PayPal y/o a los servicios PayPal en caso de

que, después de una consulta razonable, no podamos obtener la información requerida para verificar su identidad.

PayPal es únicamente un proveedor de servicios de pago

PayPal no es un banco y los servicios PayPal son servicios de procesamiento de pagos, y no servicios bancarios. PayPal no actúa como fideicomisario, fiduciario o depositario con respecto a sus fondos sino como comisionista. PayPal no tiene el control ni es responsable de los bienes o servicios pagados a través de los servicios PayPal. No podemos garantizar la identidad de ningún usuario ni asegurar que un comprador o vendedor completará una transacción.

Actuamos solamente como proveedor de servicio de pagos. No:

- Actuamos como agente de garantía en relación con los fondos que se mantengan en su cuenta;
 - Actuamos como su agente o fideicomisario;
 - Establecemos una sociedad, una empresa conjunta o joint venture , una agencia o una relación laboral con usted;
 - Garantizamos la identidad de ningún comprador o vendedor;
 - Determinamos si usted es responsable de cualquier impuesto; o
 - A menos que se establezca lo contrario en este acuerdo, no recaudamos o pagamos cualquier impuesto que pueda surgir por el uso que haga de nuestros servicios.
-

Privacidad

La protección de su privacidad es muy importante para nosotros. Consulte nuestro Aviso de Privacidad para comprender mejor nuestro compromiso con mantener su privacidad así como el uso y la revelación de su información de nuestra parte.

Términos en inglés; Traducción del acuerdo

Es el deseo expreso de las partes que estos términos y cualquier documento directamente o indirectamente relacionado se redacte en español. Toda traducción de estas condiciones de uso se proporciona exclusivamente para su comodidad y no tiene como objetivo modificar los términos de estas. En caso de conflictos entre la versión en español de estas condiciones de uso y la versión en otros idiomas distintos, se atenderá a la versión en español.

Su uso de la información; Leyes de protección de datos

Si recibe información acerca de otro cliente de PayPal, deberá mantener la confidencialidad de esa información y sólo debe utilizarla en relación con los servicios PayPal. No podrá revelar o distribuir información acerca de los usuarios de PayPal a terceros ni utilizar la información para fines de mercadotecnia, a menos que reciba el consentimiento expreso de dicho usuario 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 (como vendedor) procese cualquier dato personal acerca de un cliente de PayPal de conformidad con estas condiciones de uso, usted acepta cumplir con los requisitos de las leyes de privacidad y protección de datos aplicables. Usted tiene su propia política de privacidad, avisos y procedimientos propios establecidos independientemente, para los datos personales que mantenga como controlador de datos, incluyendo un registro de sus actividades relacionadas con el procesamiento de datos personales en virtud de estas condiciones de uso.

Las leyes de privacidad y protección de datos que pueden aplicarse incluyen cualquier regulación asociada, requisitos reglamentarios y códigos aplicables a la prestación de los servicios descritos incluyendo y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su reglamentación. Si procesa los datos personales de Europa de conformidad con este acuerdo, también debe cumplir con la Directiva 95/46/CE de la UE o con el Reglamento General de Protección de datos (UE) 2016/679 (RGPD).

Al cumplir con tales leyes, deberá:

- implementar y mantener todas las medidas de seguridad apropiadas para el procesamiento de datos personales; y
- no hacer nada intencionalmente ni permitir que se haga nada que pueda conducir a un incumplimiento de las leyes de privacidad y protección de datos de PayPal.