

CONDICIONES DE USO DE PAYPAL

Estas Condiciones de Uso entrarán en vigor para todos los usuarios a partir del 11 de marzo de 2021.

Le damos la bienvenida a PayPal!

Estas Condiciones de Uso constituyen un contrato entre usted y Operadora PayPal de México S. de R.L. de C.V., una empresa mexicana, y rige el uso que usted haga de su cuenta PayPal y los servicios PayPal. Si usted es una persona física, debe ser residente en México y tener al menos 18 años para poder abrir una cuenta PayPal y utilizar los servicios PayPal. Si usted representa a una persona moral, esta debe estar constituida en México o tener residencia allí, y utilizar los Servicios PayPal. Al abrir y utilizar una cuenta PayPal, 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 que se 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 en estas Condiciones de Uso, los términos de estas políticas y cada uno de los otros acuerdos que se aplican a usted. Es posible que modifiquemos periódicamente este acuerdo y cualquiera de las políticas mencionadas con anterioridad. 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 notificaremos con al menos 30 días de anticipación. Si usted continúa utilizando nuestros servicios después de que se realice cualquier cambio a estas Condiciones de Uso, significa que acepta cumplir con dichos cambios y estar sujeto a ellos. Si no está de acuerdo con algún cambio a estas Condiciones de Uso, puede cerrar su cuenta. En ese caso, estas Condiciones de Uso se seguirán aplicando al uso que hizo previamente de nuestros servicios.

Acerca de nuestra actividad principal

PayPal es un proveedor de servicios de pago y actúa como tal 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 de PayPal le permiten hacer cosas como:

- [Enviar](#) y [recibir](#) pagos.
- [Comprar](#) cosas en línea, mediante dispositivos móviles, o en establecimientos.
- Efectuar pagos mediante su tarjeta de crédito o 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 principalmente necesita hacer compras y enviar pagos, es probable que la cuenta Personal sea la adecuada para usted. Con una cuenta Personal, puede hacer cosas como las siguientes:

- 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 de PayPal](#) que satisfagan las necesidades de su empresa.

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

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

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 poner fin a su relación con nosotros en cualquier momento sin incurrir en ningún costo o sanción, pero seguirá siendo responsable de todas las obligaciones relacionadas con su cuenta PayPal incluso después del cierre de esta. Cuando cierre su cuenta PayPal, cancelaremos cualquier transacción programada o incompleta, y usted perderá cualquier cupón (por ejemplo, fondos promocionales específicos de comercios o de PayPal, o códigos de cupón). 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 ante nosotros.

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

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

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. Mantenga actualizada la información de su forma de pago (es decir, el número de la tarjeta de crédito y la fecha de vencimiento). Si esta información cambia, puede que la actualicemos en función de la información y las fuentes de terceros que tengamos a disposición sin que usted realice ninguna acción. Si no desea que actualicemos la información de su tarjeta, puede eliminar la forma de pago de su cuenta PayPal. Si actualizamos su forma de pago, mantendremos cualquier configuración de preferencia asociada a dicha forma de pago. 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 o retirar fondos

Si tiene saldo negativo, se le solicitará que reembolse a PayPal por un medio alternativo. Si no lo hace, PayPal podrá iniciar gestiones de cobro para recuperar dicho importe.</p>
</div>
<div data-bbox=

Para protegernos a nosotros y a nuestros usuarios contra pérdidas, es posible que retrasemos un retiro automático si establecimos una **limitación** en su cuenta PayPal, si hay un pago sujeto a una retención o si su cuenta o una cuenta asociada tienen un saldo negativo en alguna divisa mientras haya un retiro pendiente desde su cuenta PayPal. Una vez que se haya eliminado la limitación o la retención, o que el saldo negativo se haya pagado por completo, los fondos retenidos se retirarán a su cuenta bancaria registrada.

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

Administración de su saldo en varias divisas

Cómo convertimos las divisas

Si PayPal convierte divisas, la conversión se realizará al tipo de cambio para transacciones que establezcamos para el cambio de divisas correspondiente. El tipo de cambio para transacciones se ajusta con regularidad e incluye una **comisión por conversión de divisas** que aplicamos y retenemos según un tipo de cambio base para conformar el tipo de cambio aplicable a su conversión. El tipo de cambio base está relacionado con el tipo de cambio de los mercados de divisas mayoristas el día de la conversión o el **día hábil** anterior, o bien se establece al tipo de cambio pertinente establecido por un Gobierno si así lo exige la ley o un reglamento. Agregamos una **comisión por conversión de divisas** al tipo de cambio base para conformar el tipo de cambio de divisas extranjeras final que se aplica a su transacción. En algunos casos, es posible que este tipo de cambio de divisas extranjeras se aplique de inmediato y sin notificación previa. Cuando se encuentre realizando una transacción y PayPal le ofrezca una conversión de divisas, se le mostrará el tipo de cambio (que incluye la comisión por conversión de divisas) que se aplicará a la transacción antes de que usted proceda a autorizar la transacción de pago. Al autorizar la transacción de pago, usted acepta la conversión de divisas en función del tipo de cambio que se muestra (que incluye la **comisión por conversión de divisas**).

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 comisiones de negocio, se aplicarán las comisiones por conversión de divisas que se establecen en la [tabla de conversión de divisas para comercios](#) cuando los pagos recibidos se encuentren en una divisa que no sea la indicada como admitida en la sección Retiros automáticos.

Estados de cuenta

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

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 un pago a un vendedor por productos o servicios.
- utilizar su cuenta PayPal para comprar algo en la tienda física de un vendedor.

Si el vendedor al que le compra ofrece bienes o servicios y aún no tiene una cuenta PayPal, este puede reclamar su pago tras abrir una cuenta PayPal. Si el vendedor no abre una cuenta PayPal en un lapso de 30 días, se le reembolsará la compra. Para administrar riesgos, PayPal podría limitar las formas de pago disponibles para una transacción cuando usted compra algo. Asimismo, las formas de pago pueden estar limitadas para vendedores específicos o si hace un pago con PayPal a través de ciertos 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. Cuando esto sucede, es posible que su pago aparezca como un pedido pendiente en su cuenta PayPal. En ese caso, su autorización de pago seguirá siendo válida hasta que el vendedor complete la transacción (pero solo hasta un máximo de 30 días). Si utilizó

una tarjeta de débito o crédito como forma de pago, puede que en el emisor de su tarjeta de crédito o débito también se muestre una autorización pendiente durante un tiempo, hasta que se elimine 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 las divisas](#), y podría ser el tipo de cambio en vigor en el momento en que se procese 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

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

Pagos automáticos

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

Puede cancelar un pago automático hasta 3 [días hábiles](#) antes de la fecha del próximo pago programado. Para hacerlo, visite la sección Configuración de la cuenta o contáctenos a través del [Centro de ayuda de PayPal](#). Una vez que se cancela un pago automático, se detienen todos los pagos automáticos futuros contemplados en su acuerdo con dicho vendedor. Si cancela un pago automático, puede que aún adeude al vendedor un pago por la compra o que tenga obligaciones

adicionales para con el vendedor por los bienes o servicios que recibió pero aún no haya pagado.

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

Reembolsos

Cuando compra algo a un vendedor en línea mediante PayPal y la transacción termina por reembolsarse, dicho pago por lo general se reembolsa a la forma de pago original que se utilizó para la transacción en caso de que haya utilizado una tarjeta de crédito o débito. Si esto no fuera posible, se tratará como un [Pago recibido](#) en virtud de las condiciones de este acuerdo.

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

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. Es posible que, en ocasiones, no se pueda utilizar su forma de pago preferida, por ejemplo, si selecciona una tarjeta de crédito que venció.

Puede 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, ésta aparecerá como la forma de pago principal.

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

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

Forma de pago de respaldo

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

Pagos automáticos

Algunos vendedores le permiten guardar PayPal como forma de pago cuando realiza compras en su sitio web para que pueda pagar más rápidamente. A menudo, esto implica establecer un acuerdo con el vendedor que le permita a este solicitar que, cada vez que usted realice una compra, la cobremos de su cuenta PayPal. Puede seleccionar una forma de pago para futuras compras a un vendedor específico en el momento de establecer el acuerdo o en la sección de Configuración de la cuenta en [paypal.mx](https://www.paypal.com/mx). Por ejemplo, puede indicar a su servicio de suscripción mensual de películas que siempre le cobre el costo mensual mediante su tarjeta de crédito.

Si 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 sección de Configuración de la cuenta en [paypal.mx](https://www.paypal.com/mx).

E-check

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

Programa de Protección al Comprador de PayPal

Cuando realiza una compra a un vendedor que acepta PayPal, es posible que reúna los requisitos para recibir un reembolso conforme al programa de Protección al Comprador de PayPal. Si corresponde, el programa de Protección al Comprador de PayPal le da derecho a recibir un reembolso por la totalidad del precio de compra del artículo más los costos de envío originales que pagó (si los hubiera). PayPal determina, a su exclusivo criterio, si su reclamación reúne los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Comprador de PayPal. La determinación inicial de PayPal se considera definitiva, pero usted puede apelar dicha decisión si tiene información nueva o convincente que no estaba disponible en el momento de la determinación inicial, o bien si considera que hubo un error en el proceso de toma de decisiones.

IMPORTANTE: Es posible que se le solicite que devuelva el artículo al vendedor o a un tercero que especifiquemos como parte de la resolución de la reclamación. El programa de Protección al Comprador de PayPal no le da derecho a recibir un reembolso por los gastos de envío de la devolución en que pueda incurrir.

El programa de Protección al Comprador de PayPal podría aplicarse si se encuentra con alguno de estos problemas específicos en el marco de una transacción:

No recibió el artículo de un vendedor (lo que se denomina “reclamación por Artículo No Recibido”) o recibió un artículo, pero no el que pidió (lo que se denomina “reclamación por Artículo Distinto al Descrito”).

Si considera que una transacción efectuada a través de su cuenta PayPal no fue autorizada por usted, la reclamación correspondiente difiere de lo contemplado por el programa de Protección al Comprador y se describe a continuación, en la sección [**Responsabilidad por Transacciones No Autorizadas y otros errores**](#).

Reclamaciones por Artículo no recibido

Su reclamación por Artículo No Recibido *no* reúne los requisitos para recibir un reembolso en virtud del programa de Protección al Comprador de PayPal si sucede lo siguiente:

- 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 de Artículo No Recibido a favor del vendedor, incluso si usted no recibió los bienes.

Reclamaciones por 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”

Artículos y transacciones que no reúnen los requisitos

Los siguientes artículos o transacciones no reúnen los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Comprador de PayPal:

- Bienes raíces, incluidas las viviendas.
- Vehículos, incluidos entre otros, vehículos motorizados, motocicletas, vehículos recreativos, aeronaves y embarcaciones, a excepción de los vehículos ligeros y portátiles que se utilizan para fines recreativos, como bicicletas y hoverboards con ruedas.
- Empresas (cuando compra, o invierte en, una empresa);
- Maquinaria industrial utilizada en la manufactura.

- Pagos equivalentes a dinero en efectivo, incluidos los artículos de valor almacenado, como tarjetas de regalo y tarjetas de prepago.
- Pagos realizados en relación con el oro (ya sea en forma física o en relación con su cotización).
- Productos financieros o inversiones de cualquier tipo.
- Apuestas, juegos de azar u otros movimientos con una tarifa de admisión y un premio.
- Donaciones, incluidos los pagos en plataformas de financiamiento colectivo (crowdfunding), así como los pagos en plataformas de préstamos entre particulares (crowdlending).
- Pagos a un organismo estatal (a excepción de empresas de propiedad estatal), organismos gubernamentales o terceros que actúen en nombre de organismos estatales o gubernamentales.
- Pagos a cualquier servicio de pago de facturas.
- Reclamaciones por [Artículo Distinto al Descrito](#) por artículos hechos en parte o en su totalidad a medida.
- Reclamaciones por [Artículo No Recibido](#) por artículos físicos y tangibles que usted recoja en persona o que ordene que se recojan en su nombre. Esto incluye artículos comprados en el punto de venta de un vendedor, excepto si pagó la transacción en persona con el código QR de PayPal para bienes y servicios.
- Cualquier cosa prohibida por la [Política de Uso Aceptable](#) de PayPal.
- Pagos realizados con Pagos en serie de PayPal.
- Pagos personales, incluidos los pagos enviados mediante la funcionalidad de PayPal para amigos y familiares.
- Pagos no enviados mediante su cuenta PayPal.
- Artículos destinados a la reventa, incluidas las transacciones de un solo artículo o las que incluyen varios.
- Seguros y sus respectivas primas, bonos de capitalización y planes de pensión privados.

Requisitos de las transacciones para el programa de Protección al Comprador de PayPal

Para obtener la cobertura del programa de Protección al Comprador de PayPal, debe cumplir con todos los requisitos siguientes:

- Tener una cuenta PayPal sin incidencias (sin controversias ni reclamaciones).

- Pagar el artículo que reúne los requisitos desde su cuenta PayPal.
- Haber hecho un intento de ponerse en contacto con el vendedor para resolver el problema directamente antes de presentar una reclamación en virtud de la Protección al Comprador de PayPal a través del Centro de resoluciones.
- Responder a la solicitud que PayPal le haga de documentación y otra información dentro del plazo solicitado.
- Abrir una controversia en el [Centro de resoluciones](#) en el lapso de los 180 días posteriores a la fecha en que envió el pago y seguir nuestro proceso de resolución de controversias en línea.
- No haber recibido un reembolso ni haber aceptado alguna resolución alternativa por otros medios en relación con dicha compra.

Nuestro proceso de resolución de controversias en línea

Si usted no puede resolver un problema relacionado con una transacción directamente con el vendedor, debe seguir nuestro proceso de resolución de controversias en línea, en el [Centro de resoluciones](#), para presentar una reclamación de conformidad con nuestro programa de Protección al Comprador. También puede llamarnos y hablar con un agente para presentar una reclamación (paso 2 a continuación). Los pasos que debe seguir se describen a continuación; si no los sigue, podría rechazarse la reclamación:

Paso 1: Presente una controversia en el lapso de los 180 días posteriores a la fecha en que efectuó el pago. Esto podría permitirle iniciar una conversación directa con el vendedor acerca de su problema con la transacción, lo que podría ayudar a resolver la controversia. Si no logra resolver la controversia directamente con el vendedor, continúe con el paso 2. Aplicaremos una [retención](#) sobre todos los fondos relacionados con la transacción en la cuenta PayPal del vendedor hasta que se resuelva o se cierre la controversia.

Paso 2: Si no logra llegar a un acuerdo con el vendedor, **escale la controversia para convertirla en una reclamación** de reembolso en un lapso de 20 días a partir de la apertura de la controversia. De lo contrario, cerraremos automáticamente la controversia. Para convertirla en una reclamación de reembolso, debe escalar la controversia en el [Centro de resoluciones](#). Llegado este momento, el vendedor o PayPal también pueden escalar la controversia para convertirla en una reclamación. PayPal puede solicitarle que espere al menos 7 días desde la fecha de presentación de la controversia para que se le permita escalarla.

Paso 3: Responda a las solicitudes de documentación y otra información que le haga PayPal después de que usted, el vendedor o PayPal hayan elevado su controversia para convertirla en una reclamación de reembolso. PayPal podría solicitarle que proporcione recibos, evaluaciones de terceros, denuncias policiales u otros documentos que especifique. Debe responder a estas solicitudes de manera oportuna, tal como se le solicite en nuestra correspondencia con usted.

Paso 4: Cumpla con las solicitudes de envío de PayPal de forma oportuna si presenta una reclamación por Artículo Distinto al Descrito. PayPal podría pedirle a

usted que, a su cargo, envíe el artículo de vuelta al vendedor, a PayPal o a un tercero (que PayPal indicará), y proporcione el comprobante de entrega.

Un comprobante de entrega es:

Para transacciones por un total inferior a MXN 10,000 (o el límite para la divisa, que se muestra en la siguiente tabla), el comprobante es la confirmación que se puede ver en línea e incluye la dirección de entrega (que muestra como mínimo la ciudad, el país o el código postal), la fecha de entrega y la identidad de la empresa transportista que utilizó.

Para transacciones por un total de MXN 10,000 (o el límite para la divisa, que se muestra en la siguiente tabla) o más, debe presentar el acuse de recibo firmado de la entrega. Si la transacción se realiza en una divisa que no se incluye en la tabla, se requiere el acuse de recibo firmado cuando el pago excede el equivalente a MXN 10,000 al tipo de cambio de PayPal aplicable en el momento en que se procesa la transacción.

Límites del acuse de recibo			
Divisa	Valor de la transacción	Divisa	Valor de la transacción
Dólar australiano:	850 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	950 NZD
Real brasileño:	1750 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:	6000 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

Límites del acuse de recibo			
Yen japonés:	77 000 JPY	Baht tailandés:	24 500 THB
Ringgits malayos:	3100 MYR	Libra esterlina:	450 GBP
Peso mexicano:	10 000 MXN	Dólar estadounidense:	750 USD

Paso 5: PayPal tomará una decisión final (lo que incluye el cierre automático de cualquier controversia o reclamación), a su exclusivo criterio, en función de los requisitos de participación indicados anteriormente, cualquier información adicional proporcionada durante el proceso de resolución de controversias en línea o cualquier otra información que PayPal considere pertinente y adecuada dadas las circunstancias.

Tenga en cuenta que cuando realiza compras de bienes digitales con micropagos se aplican normas especiales que incluyen límites predeterminados a partir de los cuales podemos, a nuestro criterio, cancelar la transacción sin pedirle a usted que tome ninguna otra medida. Puede que limitemos la cantidad de cancelaciones automáticas de las que usted se beneficia; sin embargo, incluso en ese caso, aún podrá seguir los procesos de resolución de controversias estándar de PayPal que se describieron anteriormente.

Controversia con nosotros o con el emisor de su tarjeta

Si utilizó una tarjeta de crédito o débito como forma de pago para una transacción a través de su cuenta PayPal y no está satisfecho con la transacción, es posible que tenga derecho a impugnar la transacción ante el emisor de su tarjeta. Los derechos aplicables para obtener contracargos proporcionados por el emisor de la tarjeta pueden ser más amplios que los disponibles en virtud del programa de Protección al Comprador de PayPal. Por ejemplo, si impugna una transacción ante el emisor de su tarjeta, es posible que pueda recuperar los importes que pagó por artículos insatisfactorios, incluso si no reúnen los requisitos para recibir cobertura en virtud de una reclamación por Artículo Distinto al Descrito.

Debe elegir si presentará una controversia ante PayPal conforme a nuestro programa de Protección al Comprador o si la presentará ante el emisor de su tarjeta. No puede presentar ambas controversias al mismo tiempo ni intentar obtener un doble resarcimiento. Si presenta una controversia o reclamación ante nosotros y también presenta una controversia por la misma transacción ante el emisor de su tarjeta, cerraremos la controversia o reclamación que presentó ante nosotros. Esto no afectará el proceso de controversia con el emisor de su tarjeta. Asimismo, si presentó una controversia ante el emisor de su tarjeta, no podrá presentar una controversia o reclamación ante nosotros más adelante.

Si decide presentar una controversia por una transacción ante PayPal y la resolvemos en su contra, puede intentar presentar la controversia ante el emisor de su tarjeta más adelante. Si PayPal no toma una decisión final sobre la reclamación hasta después de la fecha límite que establece el emisor de su tarjeta para presentar una controversia, y, si debido a nuestro retraso, usted recupera un importe inferior al que tendría que haber obtenido del emisor de la tarjeta, le reembolsaremos el resto de su pérdida (sin incluir 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 ante PayPal, debe contactarse con el vendedor para intentar resolver el problema de acuerdo con 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 o proceso de pago en línea una funcionalidad que permita que un comprador que no tiene una cuenta PayPal le envíe un pago a su cuenta PayPal, usted acepta las condiciones de uso adicionales de dicha funcionalidad que PayPal pondrá a su disposición en cualquier página del sitio web de PayPal o de Braintree (incluidas las páginas para desarrolladores y nuestra página de [Acuerdos legales](#)), o en la plataforma en línea. Estas condiciones adicionales incluyen los [Términos de Métodos de Pago Alternativos de PayPal](#).

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

presentación de cualquiera de los servicios o marcas de PayPal (ni en una instancia previa en el proceso de pago).

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

Impuestos y reportes de información

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

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

Pagos en el establecimiento

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

Vendedores en plataformas de compraventa (Marketplace)

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

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

ocasiones, este tipo de transacción se denomina “acuerdo de pagos”, “suscripción”, “pago recurrente”, “pago referenciado”, “pago preaprobado” o “pago automático”.

Si recibe pagos preaprobados de los compradores:	
Debe:	No debe:
Obtener la autorización previa del comprador por el importe, la frecuencia y la duración de dichos pagos.	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.	
Ofrecerles a los compradores la posibilidad de detener dichos pagos hasta 3 días hábiles antes de la fecha programada para el pago.	
Notificar al comprador el importe y la fecha de cada pago preautorizado con al menos 10 días de anticipación en caso de que dicho pago difiera del importe preautorizado, o bien (a opción del comprador) si el importe de un pago se encuentra fuera del rango predeterminado.	

Comisiones por transacciones de pagos en línea y en establecimientos

Comisiones por transacciones estándar

Las comisiones por transacción de PayPal que se aplican a usted dependen del país o la región del comprador y de si usted es una organización benéfica registrada. Su situación de organización benéfica registrada debe documentarse ante nosotros para recibir las comisiones aplicables a tales organizaciones. Las comisiones que usted paga al vender bienes o servicios cuando el comprador paga con su cuenta PayPal o con otra cartera autorizada se pueden encontrar en la [página de comisiones de servicios para comercios y en las comisiones para organizaciones benéficas](#). Tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede que ajustemos las comisiones que se aplicarán a las transacciones futuras que usted procese con PayPal. Le notificaremos con al menos 30 días de anticipación si hay un aumento en alguna comisión o si se incorpora 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

Es posible que reúna los requisitos para la aplicación de precios de micropagos a la venta de bienes y servicios mediante su cuenta PayPal. Para cumplir los requisitos, debe tener una cuenta PayPal sin incidencias (sin controversias ni reclamaciones), por ejemplo, una cuenta sin limitaciones ni saldo negativo en los fondos en su cuenta PayPal; asimismo, debe enviar una solicitud y obtener nuestra aprobación. Si obtiene la aprobación para aceptar micropagos en su cuenta PayPal, se aplicarán las comisiones que se encuentran en la [tabla de comisiones por micropagos](#), en lugar de las [comisiones de servicios para comercios](#), a todas las transacciones relacionadas con la venta de bienes o servicios que se procesen mediante su cuenta PayPal. Si tiene varias cuentas PayPal, debe dirigir sus transacciones de micropagos a la cuenta adecuada. Una vez que se procese una transacción, PayPal no redireccionará la transacción a una cuenta diferente.

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 u ofrecer servicios que posteriormente se reembolsa o invalida por cualquier motivo, usted es responsable del importe total del pago que se le envía, así como de las comisiones que correspondan (incluida cualquier [comisión por contracargo](#) aplicable, según se describe a continuación). Siempre que una transacción se reembolse o se cancele de algún otro modo, PayPal reembolsará o cancelará la transacción desde su cuenta PayPal en la misma divisa de 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 para transacciones de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)) en el momento en que se procese el reembolso o la cancelación.

Si reembolsa (de manera parcial o total) un pago por bienes o servicios, no se le cobrarán comisiones por hacer el reembolso, pero tampoco se le devolverán las comisiones que usted haya pagado originalmente como vendedor. El importe del pago reembolsado se deducirá 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 que nos envió un comprador en virtud de la Protección al Comprador de PayPal, incluso si se debe a que usted no respondió de manera oportuna.

- El comprador solicita un contracargo relacionado con una transacción financiada con tarjeta, y dicha transacción no reúne los requisitos de la [Protección al Vendedor de PayPal](#). Quien determina si se otorga a un comprador un contracargo relacionado con una transacción financiada con tarjeta es el emisor de la tarjeta, no PayPal.
- Usted no completa la transacción según lo acordado o no puede proporcionar un [comprobante de envío o de entrega](#) cuando se lo solicitan.
- 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 recibió más la comisión que corresponda si, luego, el pago se invalida por cualquier motivo. Si el comprador pagó en otra divisa, es posible que el importe completo del pago que se le envió se calcule en esa divisa al tipo de cambio para transacciones de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)) en el momento en que se procese el reembolso o la cancelación. Si los fondos en su cuenta PayPal no son suficientes para cubrir el importe del pago más las comisiones, se producirá un saldo negativo en los fondos en su cuenta PayPal. Todo saldo negativo en los fondos en su cuenta PayPal representa un importe que usted nos adeuda y, en ese caso, debe agregar fondos inmediatamente a su cuenta PayPal para eliminarlo. De lo contrario, PayPal podría hacer lo siguiente:

- 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
- aplicar una limitación o tomar otras medidas sobre su cuenta PayPal según se indica en la sección [Actividades restringidas y retenciones](#).

Comisiones por contracargos

Si recibe un pago financiado con tarjeta de débito o crédito a través de su cuenta PayPal y el comprador solicita que el emisor de la tarjeta efectúe un contracargo, PayPal no le aplicará una comisión por contracargo si la transacción reúne los requisitos para obtener la [Protección al Vendedor de PayPal](#). Sin embargo, si la transacción no reúne los requisitos de la Protección al Vendedor de PayPal, PayPal

le aplicará una **comisión por contracargo** por facilitar el proceso de contracargo, independientemente de si el comprador logra obtener el contracargo con el emisor de la tarjeta.

La comisión por contracargo aplicable se deducirá de su cuenta PayPal. La comisión por contracargo se aplica según lo especificado en la **tabla de comisiones por contracargo** y se cobrará en la divisa que seleccionó para la transacción original. Si la transacción se realizó en una divisa que no aparece en la **tabla de comisiones por contracargo**, la comisión se cobrará en la divisa principal de su cuenta.

Cancelaciones

Si recibe un pago en su cuenta, nos adeuda el importe completo del pago y las pérdidas que suframos como consecuencia del procesamiento del pago (incluida cualquier **comisión por contracargo**). Esto puede incluir nuestra responsabilidad (por ejemplo, comisiones, cargos y sanciones) hacia cualquier tercero (incluido el pagador y el proveedor de financiamiento del pagador).

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

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

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

- 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 se debió a que el artículo recibido era Distinto al Descrito, es posible que usted no reciba el artículo de vuelta, o bien que se le solicite que acepte el artículo de vuelta y pague los gastos de envío de la devolución.
- Si la reclamación se debió a que el artículo recibido era Distinto al Descrito y se relaciona con un artículo falsificado que usted vendió, se le

pedirá que emita un reembolso completo al comprador, y es posible que no se le devuelva el artículo.

Si acepta pagos de PayPal de compradores por bienes o servicios que vende mediante eBay, debe leer y comprender las condiciones del programa Devolución de tu dinero de eBay. A menos que decida excluirse del programa y llame a eBay para informarlo, PayPal considerará las decisiones de eBay a favor de sus compradores en virtud de dicho programa como base para cancelar un pago de PayPal efectuado a usted. Si los fondos en su cuenta PayPal no fueran suficientes para cubrir el importe, podríamos ejercer una de las siguientes alternativas:

- Aplicar una [retención](#) sobre su cuenta PayPal hasta que cuente con fondos suficientes para cubrir dicha reclamación.
- Crear un saldo negativo en su cuenta PayPal.

Programa de Protección al Vendedor de PayPal

Qué es elegible

Si vende un bien o servicio a un comprador, es posible que reúna los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal. Cuando se aplica, el programa de Protección al Vendedor de PayPal lo autoriza a retener la totalidad del importe de compra. No hay límite para el número de pagos que reúnen los requisitos para obtener la cobertura del programa Protección al Vendedor de PayPal. Al acceder a la página de detalles de la transacción en su cuenta PayPal, puede determinar si su transacción reúne o no los requisitos para la protección que proporciona este programa.

Protección al Vendedor de PayPal:

- El comprador no autorizó los fondos que se enviaron desde su cuenta PayPal ni se benefició de ellos (lo que se denomina "reclamación por [Transacción No Autorizada](#)"), y dicha Transacción No Autorizada ocurre en un entorno alojado por PayPal, o bien
- El comprador no recibió el artículo de parte de usted (lo que se denomina "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.

En esta sección, se describe el programa de Protección al Vendedor de PayPal tal como se aplica para usted, pero también debe estar familiarizado con la sección [Impacto de los distintos procesos de Protección al Comprador en los vendedores](#).

Requisitos básicos

Para reunir los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal, se deben reunir todos los siguientes requisitos básicos, así como cualquier requisito adicional aplicable:

- Debe proporcionarnos un **comprobante de envío o un comprobante de entrega** válidos.
- En el caso de reclamaciones por Transacción No Autorizada, debe proporcionar un comprobante de envío o un comprobante de entrega válido que demuestre que el artículo se envió o se facilitó al comprador antes de transcurridos dos días desde que PayPal le haya notificado la controversia o la cancelación. Por ejemplo, si PayPal le notifica una reclamación por Transacción No Autorizada el 1 de septiembre, el comprobante de envío válido debe indicar que el artículo se envió al comprador a más tardar el 3 de septiembre para reunir los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal.
- El artículo debe ser un artículo tangible, a excepción de los artículos sujetos a los **Requisitos Adicionales de Artículos Intangibles**.
- Debe enviar el artículo a la dirección de envío en la página de detalles de la transacción en su cuenta PayPal para la transacción. Si originalmente envió el artículo a la dirección de envío del destinatario que figura en la página de detalles de la transacción, pero luego el artículo se envía 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 comprobantes de envío y de entrega válidos.

Debe responder a las solicitudes de documentación y de otro tipo de información de PayPal de manera oportuna, tal como se le solicite en la correspondencia que le enviamos por correo electrónico a través del **Centro de resoluciones**. Si no responde a la solicitud de documentación y de otro tipo de información de PayPal en el plazo solicitado, es posible que no reúna los requisitos para el programa de Protección al Vendedor.

- 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.
- Proporcione un **Comprobante de envío o de entrega**.
- En la página de detalles de la transacción, el pago debe estar marcado como “reúne los requisitos” o “reúne parcialmente los requisitos” en el caso de reclamaciones por transacciones no autorizadas, o como “reúne los requisitos” en el caso de reclamaciones por artículo no recibido, respecto del programa de Protección al Vendedor de PayPal.

PayPal determina, a su exclusivo criterio, si su reclamación reúne los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal. PayPal tomará una

decisión, a su exclusivo criterio, en función de los requisitos, cualquier información o documentación proporcionada durante el proceso de resolución, o cualquier otra información que PayPal considere relevante y apropiada según las circunstancias.

Requisitos adicionales para Artículo No Recibido

Para reunir los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal ante la reclamación de un comprador por un Artículo No Recibido, debe cumplir tanto los requisitos básicos como los adicionales que se mencionan a continuación:

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

Requisitos adicionales para artículos intangibles

Para que las ventas de servicios y artículos intangibles reúnan los requisitos para la [Protección al Vendedor de PayPal](#), deben cumplir con los [requisitos básicos](#) y los siguientes requisitos adicionales:

- Requisitos de integración
- Cuando ha integrado un producto con PayPal Checkout, debe utilizar la versión actual de ese producto si acepta pagos directamente a través de un sitio web o un sitio web optimizado para dispositivos móviles.
- Si está integrado a PayPal a través de un tercero o si tiene una integración de aplicación nativa, asegúrese de que pasa la información de la sesión a PayPal en el proceso de pago.
- Se pueden aplicar otros requisitos de integración en función de su modelo de negocio. Si son necesarios, le informaremos esos requisitos con antelación.
- Se pagaron las comisiones por transacción estándar por la venta.
- Se entregó el artículo y se proporciona un [comprobante de envío o de entrega de los productos intangibles](#).
- Se proporciona el acuse de recibo firmado si el importe total del pago (incluidos los gastos de envío y los impuestos) supera el importe en la [tabla de límites para acuse de recibo firmado](#) (en función de la divisa del pago). Si el importe total del pago (incluidos los gastos de envío y los impuestos) está en una divisa que no se incluye en la [tabla](#), se requiere el

acuse de recibo firmado cuando el pago excede el equivalente a MXN 10,000 al tipo de cambio de PayPal aplicable en el momento en que se procesa la transacción.

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 “reúne los requisitos” o “reúne parcialmente los requisitos” para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.
- El pago se debe haber realizado en relación con una transacción para la cual el comprador inició sesión en su cuenta PayPal antes de completarla. Es decir, las transacciones que usted complete en nombre del comprador de conformidad con un acuerdo con dicho comprador y para las que PayPal se guarde como la forma de pago (como los [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 de entrega, tal como se describe a continuación, a menos que el pago haya sido por un artículo que se puso a la venta mediante un anuncio clasificado y usted haya completado la transacción en persona.

comprobante de entrega o comprobante de envío válidos

Artículos físicos Se requiere lo siguiente como comprobante de envío o de entrega para artículos físicos:	
Comprobante de envío	Comprobante de entrega
• Documentación física o en línea de una empresa de mensajería que incluya: • Fecha de envío • una dirección del destinatario que coincida con la	Documentación física o en línea de una empresa de mensajería que incluya: • Fecha de entrega y estado de “entregado”. • Una dirección del destinatario que coincida con la dirección de envío que

dirección de envío que aparece en la página de detalles de la transacción; o • dirección del destinatario que muestre al menos la ciudad/el estado, la ciudad/el país, el código postal (o su equivalente internacional).	aparece en la página de 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). • Acuse de recibo firmado si el importe total del pago (incluidos los gastos de envío y los impuestos) supera el importe (en función de la divisa del pago) en la tabla de límites del acuse de recibo firmado. El acuse de recibo firmado es una documentación en línea que se puede ver en el sitio web de la empresa transportista, en la que se indica que se confirmó la entrega del artículo mediante una firma. IMPORTANTE: La elección del transportista y de las opciones de envío de este puede tener un gran impacto en su capacidad para cumplir con los requisitos de comprobante de entrega. Asegúrese, especialmente cuando envíe artículos al exterior, de que su transportista pueda demostrar el estado de “entregado” en la dirección correcta. De lo contrario, su reclamación en el marco del programa de Protección al Vendedor podría verse rechazada.
Artículos intangibles Se requiere lo siguiente como comprobante de envío o de entrega de artículos intangibles:	
Para artículos intangibles o bienes digitales, el comprobante de envío o de entrega consiste en pruebas convincentes que demuestren que el artículo se entregó o que se cumplió con el pedido de compra. Las pruebas convincentes podrían incluir un registro del sistema en el que se muestre la fecha en que se envió el artículo y que: • se envió electrónicamente al destinatario, incluida la dirección del destinatario (correo electrónico, IP, etc.), si corresponde, o • fue recibido por el destinatario, o bien este tuvo acceso a él.	
Límites por divisa para acuse de recibo firmado	

Divisa	Valor de la transacción	Divisa	Valor de la transacción
Dólar australiano:	850 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	950 NZD
Real brasileño:	1750 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:	6000 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:	3100 MYR	Libra esterlina:	450 GBP
Peso mexicano:	10 000 MXN	Dólar estadounidense:	750 USD

Bienes y transacciones no elegibles

Los siguientes artículos o transacciones **no** reúnen los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal:

- Bienes raíces, incluidas las viviendas.
- Vehículos, incluidos entre otros, vehículos motorizados, motocicletas, vehículos recreativos, aeronaves y embarcaciones, a excepción de los vehículos ligeros y portátiles que se utilizan para fines recreativos, como bicicletas y hoverboards con ruedas.
- Empresas (la compra de una empresa o la inversión en esta).
- Maquinaria industrial utilizada en la manufactura.

- Pagos equivalentes a efectivo, lo que incluye artículos de valor almacenado, como tarjetas de regalo y tarjetas prepagadas.
- Pagos realizados en relación con el oro (ya sea en forma física o en relación con su cotización).
- Productos financieros o inversiones de cualquier tipo.
- Apuestas, juegos de azar u otros movimientos con una tarifa de admisión y un premio.
- Donaciones, incluidos los pagos de financiamiento colectivo (crowdfunding) o préstamos entre particulares (crowdlending).
- Pagos a organismos estatales (a excepción de empresas de propiedad estatal), organismos gubernamentales o a terceros que cobren pagos en nombre de organismos estatales o gubernamentales.
- Pagos a cualquier servicio de pago de facturas.
- Artículos para los que el comprador reclama (ya sea con nosotros o con el emisor de la tarjeta) que el artículo enviado no era el ordenado (lo que se denomina reclamación por [Artículo Distinto al Descrito](#)).
- Artículos físicos y tangibles entregados en persona, incluso en relación con un pago realizado en su establecimiento físico, a menos que el comprador haya pagado la transacción en persona con el código QR de PayPal para bienes y servicios.
- Cualquier cosa prohibida por la [Política de Uso Aceptable](#) de PayPal.
- Pagos realizados con Pagos en serie de PayPal.
- Pagos personales, incluido un pago enviado a través de la funcionalidad de amigos y familiares de PayPal.
- Pagos no procesados a través de la cuenta PayPal de un comprador, a menos que usted reciba transacciones de pago de un usuario no registrado en PayPal y su cuenta Empresa esté registrada en Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Canadá, Brasil o México.
- Artículos que PayPal determina, a su exclusivo criterio, que son falsificados.
- Artículos enviados después de que PayPal le recomendara no liberarlos.

Vendedores que no son elegibles

Si PayPal determina que ha tenido un número excesivo de reclamaciones, contracargos o cancelaciones durante un período determinado, es posible que ya no reúna los requisitos para la cobertura del programa de 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 cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal; en ese caso, PayPal se lo notificará por escrito.

Actividades restringidas

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

- Incumplir estas Condiciones de Uso, la [Política de Uso Aceptable](#) de PayPal ni ningún **otro acuerdo** entre usted y PayPal.
- Infringir cualquier ley, estatuto, ordenanza o regulación (por ejemplo, aquellos que rigen los servicios financieros, las protecciones del consumidor, la competencia desleal, la no discriminación o la publicidad falsa);
- Infringir los derechos de autor, patente, marca comercial, secreto comercial u otros derechos de propiedad intelectual de PayPal o de cualquier otro tercero o los derechos de publicidad o privacidad.
- Vender artículos falsificados.
- Actuar de una manera que sea difamatoria, , amenazante u hostil o bien que sea una calumnia;
- Proporcionar información falsa, inexacta o engañosa 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 una manera que PayPal, Visa, MasterCard, American Express, Discover o cualquier otra red de transferencia electrónica de fondos considere, dentro de lo razonable, un uso indebido del sistema de tarjetas o una infracción de las normas de la asociación o red de tarjetas.
- Permitir que su cuenta 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);
- Obtener acceso a los servicios PayPal desde un país que no se incluye en la lista de **países permitidos** de PayPal.
- Llevar a cabo acciones que impongan una carga irrazonable o desproporcionadamente grande en nuestros sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o en los servicios PayPal; facilitar la entrada de un virus, caballo de Troya, malware, gusano u otra rutina de programación que intente o pueda dañar, alterar, corromper, usar de forma indebida, afectar de manera dañina o interceptar o expropiar subrepticamente sistemas, datos, información o servicios PayPal, o mediante la cual se pueda obtener acceso no autorizado a ellos; utilizar un proxy anónimo; utilizar robots, arañas, otro dispositivo automático o proceso manual para monitorear o copiar nuestros sitios web sin nuestro permiso previo por escrito; utilizar un dispositivo, software o rutina para omitir nuestros encabezados de exclusión de robots; afectar, alterar o intentar afectar o alterar nuestros sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios PayPal o el uso que hacen otros usuarios de dichos servicios.
- Hacer cualquier acción que pueda provocar que perdamos cualquiera de los servicios de nuestros proveedores de servicios de internet, procesadores de pago u otros proveedores o proveedores de servicios;

- Utilizar los servicios PayPal para probar los comportamientos de tarjetas de crédito;
- 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;
- Hacer un uso indebido del proceso de resolución de controversias o de la Protección al Comprador de PayPal.

Acciones que podemos tomar si participa en alguna actividad restringida

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

- Rescindir estas condiciones de uso, limitar su cuenta PayPal 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 los fondos en su cuenta PayPal durante un máximo de 180 días si resultara razonablemente necesario para obtener protección contra un riesgo de responsabilidad, o bien si usted infringió nuestra [Política de Uso Aceptable](#).
- Suspender su derecho a participar en los programas de Protección al Comprador de PayPal 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 de los daños y perjuicios que dicha infracción le genere a PayPal.
- Si infringe la Política de Uso Aceptable, además de quedar sujeto a las acciones mencionadas, será responsable frente a PayPal del importe de los daños y perjuicios que la infracción de dicha política genere a PayPal. Usted reconoce y acepta que, en la actualidad, el importe de USD 2,500.00 (o su equivalente) por cada transacción o infracción de la Política de Uso Aceptable es un estimado mínimo razonable de los daños y perjuicios efectivos ocasionados a PayPal en consideración de todas las circunstancias existentes; esto incluye la relación entre el monto y el grado de daño ocasionado a PayPal que se podría prever razonablemente, ya que, por la naturaleza de las infracciones a la Política de Uso Aceptable, los daños efectivos son difíciles o imposibles de calcular. PayPal puede deducir los importes de dichos daños directamente de los fondos existentes que tenga en cualquier cuenta PayPal que usted 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, sanciones y otras responsabilidades en las que hayan incurrido PayPal, cualquier cliente de PayPal o un tercero como consecuencia de su incumplimiento de este acuerdo o del uso que usted haga de los servicios PayPal.

Retenciones, limitaciones y reservas

Qué son las retenciones, las limitaciones y las reservas

En determinadas circunstancias, puede que PayPal tome medidas respecto de una cuenta o transacción a fin de proteger a PayPal y preservar la seguridad e integridad de la red de compradores y vendedores que utilizan los servicios PayPal. A menos que se indique lo contrario, si tomamos cualquiera de las medidas aquí descritas, le notificaremos al respecto, pero el hecho de tomarlas dependerá de nuestro exclusivo criterio. Para solicitar información sobre una limitación, retención o reserva en la cuenta, visite el [Centro de resoluciones](#) o siga las instrucciones que se indican en la notificación que le enviamos por correo electrónico respecto de dicha limitación, retención o reserva.

Puede que tomemos una decisión sobre las retenciones, limitaciones y reservas en función de criterios confidenciales que son fundamentales para la administración de riesgos y la protección de PayPal, nuestros clientes y proveedores de servicios. Para evaluar el riesgo asociado con su cuenta PayPal, podríamos utilizar modelos de fraude y riesgo de propiedad exclusiva. Asimismo, es posible que algún

reglamento o una autoridad gubernamental nos prohíba divulgar a usted determinada información sobre estas decisiones. No tenemos obligación de informarle los detalles de nuestros procedimientos de administración de riesgos o seguridad.

Con el fin de facilitar las medidas de PayPal descritas anteriormente y permitirnos evaluar el nivel de riesgo asociado a su cuenta PayPal, usted acepta cooperar con las solicitudes razonables que le haga PayPal sobre estados financieros y otra documentación o información de manera oportuna.

Retenciones

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

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

Retenciones basadas en decisiones de riesgo de PayPal

Puede que apliquemos una retención sobre los pagos enviados a su cuenta PayPal si, a nuestro exclusivo criterio, creemos que puede haber un nivel alto de riesgo asociado a usted, a su cuenta PayPal o a sus transacciones, o que la aplicación de dicha retención es necesaria para cumplir con requisitos normativos. Tomamos decisiones acerca de si aplicar una retención de pago en función de varios factores, incluida la información que tengamos a disposición tanto por parte de fuentes internas como de terceros. Cuando aplicamos una retención sobre un pago, los fondos aparecen en su cuenta PayPal, pero se indica que no están disponibles o están pendientes. Cada vez que apliquemos una retención, le notificaremos mediante su cuenta PayPal o directamente por teléfono o correo electrónico. Las retenciones aplicadas en función de riesgos suelen permanecer vigentes durante un máximo de 30 días desde la fecha en que se recibió el pago en su cuenta PayPal. Puede que eliminemos la retención antes en determinadas circunstancias (por ejemplo, si cargó la información de rastreo del envío relacionada con la transacción); sin embargo, la eliminación anticipada de retenciones se realiza

a nuestro exclusivo criterio. La retención puede durar más de 30 días si el pago se impugna por ser un pago que se debe invalidar y cancelar en función de una transacción impugnada como se analiza en el párrafo siguiente. En este caso, retendremos el pago en su cuenta PayPal hasta que se resuelva el asunto (pero durante no más de 180 días).

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

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

Retenciones con base en transacciones reclamadas

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

Limitaciones de la cuenta

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

Existen 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;
- Estableceremos limitaciones si creemos razonablemente que usted ha incumplido este acuerdo o que ha infringido 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 aplicar una reserva sobre su cuenta PayPal si consideramos que puede haber un alto nivel de riesgo asociado con usted, su cuenta PayPal, su modelo de negocio o sus transacciones. Cuando aplicamos una reserva en su cuenta PayPal, esto significa que todos los fondos en su cuenta PayPal o parte de estos se encuentran reservados y no están disponibles para su retiro. Esto tiene como objetivo protegernos contra el riesgo de que las transacciones que usted realice se cancelen o invaliden, o contra cualquier otro riesgo relacionado con su cuenta PayPal o con el uso que usted haga de los servicios PayPal. Tomamos la decisión de si aplicar una reserva en función de varios factores, incluida la información que tengamos a disposición tanto de parte 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 pueden aplicarse en su cuenta PayPal, y una o las dos pueden aplicarse al mismo tiempo:

- En una **reserva revolvable**, se retiene un porcentaje de cada transacción que reciba a diario y, luego, este se libera de forma programada. Por ejemplo, la reserva podría establecerse en el 10% y retenerse durante un período renovable de 90 días (es decir, se retiene el 10% de los fondos que recibe el día 1 y, luego, este se libera el día 91; se retiene el 10% de los fondos que recibe el día 2 hasta el día 92, etc.). Las reservas revolventes son el tipo más común de reserva.
- Una **reserva mínima** es un importe mínimo específico que debe tener disponible en los fondos en su cuenta PayPal en todo momento. La reserva mínima se realiza con un importe anticipado que se deposita de una sola vez, o bien se establece de forma progresiva a partir de los porcentajes de ventas hasta alcanzar la reserva mínima, como sucede en una reserva revolvable.

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

Órdenes judiciales, requisitos normativos u otro proceso legal

Si recibimos una notificación de una orden judicial u otro proceso legal (incluido un embargo o cualquier proceso similar) que lo afecte a usted, o si consideramos que tenemos que hacerlo para cumplir con la ley o los requisitos normativos aplicables, puede que tomemos ciertas medidas, como la retención de pagos que se realicen a su cuenta PayPal y desde esta, la aplicación de una reserva o limitación sobre su cuenta PayPal, o la liberación de sus fondos. Decidiremos, a nuestro exclusivo criterio, qué medida debemos tomar. A menos que una orden judicial, ley aplicable, requisito normativo u otro proceso legal requiera algo distinto, le notificaremos sobre estas medidas. No tenemos la obligación de objetar ni apelar ninguna orden judicial o proceso legal que lo involucre a usted o a su cuenta PayPal. Cuando implementamos una retención, reserva o limitación como resultado de una orden judicial, ley aplicable, requisito normativo u otro proceso legal, estas podrían mantenerse en vigor durante más de 180 días.

Protección frente a transacciones no autorizadas

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

notificaciones para asegurarse de que cada transacción se haya autorizado y completado correctamente.

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

¿Qué es una Transacción no Autorizada?

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

¿Qué no se considera una Transacción no Autorizada?

Las siguientes NO se consideran Transacciones No Autorizadas:

Que usted otorgue acceso a una persona a su cuenta PayPal (es decir, le proporcione su información de inicio de sesión), y dicha persona utilice su cuenta PayPal sin su permiso o conocimiento. En este caso, usted es responsable de las transacciones que se realizan.

Que se invalide y se cancele un pago como resultado de las acciones que se describen en la sección [Reembolsos, cancelaciones y contracargos](#).

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 con su información de inicio de sesión o por otros medios sin su permiso. Usted podría perder todos los fondos que tenga en su cuenta PayPal. Si nos informa de esto en el lapso de los 60 días posteriores a la provisión del estado de su cuenta PayPal en el que se muestran las transacciones o retiros que no realizó, reunirá los requisitos para recibir una protección del 100% por Transacciones No Autorizadas. Si algo imprevisto le impidió informarnos de esto antes del transcurso de 60 días, puede que prorrogemos 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.
-

¿Qué no se considera un error?

Los siguientes NO se consideran errores:

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

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 bien utilizar los medios siguientes:

- 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 a través del [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 lo informa oralmente, es posible que le solicitemos que nos envíe su reclamación o duda por escrito en un lapso 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 a la brevedad. No obstante, si necesitáramos más tiempo, podríamos tardar un máximo de 45 días en investigar la reclamación o duda. Si decidimos hacerlo, en un lapso de 10 [días hábiles](#) abonaremos en su cuenta PayPal el importe sobre el cual usted considera que se produjo el error con el fin de que disponga de esos fondos durante el tiempo que nos tome completar la investigación. Si le pedimos que envíe su reclamación o duda por escrito y no la recibimos en un lapso de 10 [días hábiles](#), es posible que no abonemos el importe en su cuenta PayPal.

En el caso de errores relacionados con cuentas PayPal nuevas, transacciones en un punto de venta o transacciones iniciadas en el extranjero, puede que tardemos hasta 90 días en investigar su reclamación o duda. En el caso de cuentas PayPal nuevas, puede que tardemos hasta 20 [días hábiles](#) en abonar a su cuenta PayPal el importe sobre el cual usted considera que se produjo el error.

Le comunicaremos los resultados en un lapso de 3 [días hábiles](#) después de haber completado la investigación. Si decidimos que no hubo ningún error, le enviaremos una explicación por escrito y debitaremos de su cuenta el importe de cualquier abono temporal anterior. Puede solicitarnos copias de los documentos que utilizamos en la investigación. Si determinamos que hubo un error, nos aseguraremos de que se abone en su cuenta el importe completo.

Errores de procesamiento

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

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

- el error se debió a circunstancias extraordinarias fuera de nuestro control (como incendio, inundación o pérdida de conexión a internet), a pesar de nuestras precauciones razonables.

No son errores de procesamiento:

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

Comunicaciones entre usted y nosotros

Usted acepta que PayPal y sus filiales lo contacten 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. La exclusión voluntaria puede demorar 10 días hábiles en entrar en vigor. 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, acepta que PayPal y sus filiales lo contacten a ese número mediante llamadas de marcado automático, mensajes grabados o mensajes de texto a fin de (i) brindarle asistencia en relación con sus cuentas PayPal, (ii) investigar o evitar fraudes, o (iii) cobrar una deuda. A menos que recibamos su consentimiento expreso previo por escrito, no utilizaremos llamadas de marcado automático, mensajes grabados ni mensajes de texto para contactarlo con fines de marketing. Podemos compartir su número de celular con prestadores de servicios que contratemos para que nos ayuden con las actividades mencionadas anteriormente, pero no lo compartiremos con terceros para que lo utilicen con fines propios sin su consentimiento. No es necesario que acepte recibir llamadas de marcado automático, mensajes grabados ni mensajes de texto a su número de celular para poder utilizar y disfrutar los productos y servicios que ofrece PayPal. Puede negarse a recibir llamadas de marcado automático, mensajes grabados o mensajes de texto en su número de celular. Para hacerlo, actualice sus preferencias en la configuración de su cuenta PayPal en www.paypal.com, contacte al [Servicio de Atención al Cliente](#), o bien responda un mensaje de texto con la palabra “STOP”. La exclusión voluntaria podría afectar el uso que haga de los servicios y la recepción de notificaciones acerca de transacciones. La frecuencia con la que reciba mensajes puede variar, y es posible que se apliquen cargos estándar por minuto de llamada y por mensaje de texto. Ni nosotros ni sus

prestadores de servicios de telefonía somos responsables de los mensajes retrasados o no entregados.

PayPal puede comunicarse con usted acerca de su cuenta PayPal y los servicios PayPal por medios electrónicos. Si enviamos una comunicación de manera electrónica, se la considerará recibida 24 horas después de la hora en que la publicamos en nuestro sitio web o se la enviamos por correo electrónico. Si enviamos una comunicación por correo, se la considerará recibida 3 [días hábiles](#) después de haberla enviado.

A menos que se comunique con nosotros acerca de un asunto para el que especificamos otra dirección de notificación (por ejemplo, en el caso de nuestro proceso de [**Responsabilidad por Transacciones No Autorizadas y otros errores**](#)), las notificaciones por escrito a PayPal deben enviarse por correo postal a la siguiente dirección: 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

PayPal, a su exclusivo criterio, se reserva el derecho de suspender o rescindir estas Condiciones de Uso, o de suspender y cancelar el acceso a sus sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, así como el uso de ellos, o bien algunos o todos los servicios PayPal, por cualquier motivo y en cualquier momento, con notificación previa. Asimismo, PayPal se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de coordinar el pago a usted de todo fondo no restringido que tenga en su cuenta 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, este 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 en función de pagos que reciba o porque usted los agregue. Si tiene más de una cuenta PayPal, puede que compensemos una de sus cuentas PayPal con los importes que tenga en sus otras cuentas PayPal. Si continúa utilizando su cuenta PayPal cuando tiene saldo negativo, autoriza a PayPal a combinar los importes negativos que usted adeude con cualquier débito o transacción que se envíe desde su cuenta cuando dicha combinación se le informe antes de iniciar el débito o la transacción. Si tiene fondos en su cuenta PayPal en varias divisas y los que tiene en una de ellas pasan a ser negativos por cualquier motivo, PayPal puede compensar el saldo negativo mediante el uso de los fondos que tenga en otra divisa. En este caso, será necesaria una [conversión de divisas](#), y se utilizará el tipo de cambio para transacciones 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 un proceso judicial o se inicia uno en su contra de conformidad con alguna disposición de una ley de quiebra o insolvencia, tendremos derecho a recuperar todos los costos y gastos razonables (incluidos los honorarios y gastos jurídicos) en que hayamos incurrido en el marco de la ejecución de estas Condiciones de Uso.

Subrogación de derechos

Si PayPal invalida y cancela un pago que usted 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 cada uno de sus respectivos directores, ejecutivos, empleados, agentes, empresas

conjuntas, proveedores de servicios y otros proveedores. Nuestras filiales incluyen a cada entidad que controlamos, que nos controla o junto con las que nos encontramos bajo un control común.

Indemnización

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

Límite de responsabilidad

La responsabilidad de PayPal es limitada respecto de su cuenta PayPal y el uso que usted hace de los servicios PayPal. PayPal no será responsable en ninguna circunstancia del lucro cesante ni de los daños cuantificables, incidentales o emergentes (incluidos, entre otros, los daños por pérdida de datos o pérdida de negocios) que se produzcan en relación con nuestros sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios PayPal o estas Condiciones de Uso (independientemente de cómo surjan, incluso por negligencia), excepto en la medida en que esto esté prohibido por la ley. Nuestra responsabilidad ante usted o cualquier tercero en cualquier circunstancia se limita al importe real de los daños directos. Asimismo, en la medida en que lo permita la ley aplicable, usted acepta que PayPal no será responsable, y lo exime de tal responsabilidad, de los daños y perjuicios o las pérdidas (lo que incluye, entre otros, lucro cesante, pérdida de dinero, de valor llave o de reputación, otras pérdidas intangibles o daños cuantificables, indirectos o emergentes) que sean consecuencia directa o indirecta de: (1) el uso que usted haga o su incapacidad de uso de nuestros sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o cualquiera de los servicios PayPal; (2) retrasos o interrupciones en nuestros sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o en cualquiera de los servicios PayPal; (3) virus u otro software malintencionado que se obtenga al acceder a nuestros sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar

cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, a cualquiera de los servicios PayPal o a cualquier sitio web o servicio asociado a nuestros sitios web, software o cualquiera de los servicios PayPal; (4) problemas técnicos, fallos, errores o imprecisiones de cualquier tipo en nuestros sitios web, software o sistemas (incluidas las redes y los servidores utilizados para prestar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, en cualquiera de los servicios PayPal o en la información y los gráficos que se obtengan de ellos; (5) el contenido, las acciones u omisiones de terceros; (6) una suspensión u otra medida que se tome respecto de su cuenta PayPal; o (7) la necesidad de modificar sus prácticas, contenido o comportamiento, o una pérdida de negocios o la incapacidad de llevarlos a cabo, debido a los 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 PayPal se prestan “en el estado en que se encuentran” y no incluyen ninguna declaración o garantía, ya sea expresa, implícita o legal. PayPal deniega específicamente cualquier garantía implícita de titularidad, comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado y ausencia de infracción.

PayPal no tiene ningún control sobre los productos o servicios que ofrecen los vendedores que aceptan PayPal como forma de pago, ni puede garantizar que el comprador o vendedor con quien está tratando complete la transacción o esté autorizado para hacerlo. PayPal no garantiza el acceso continuo, ininterrumpido o seguro a ninguna parte de los servicios PayPal. Asimismo, el funcionamiento de nuestros sitios web, software o sistemas (lo que incluye las redes y los servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre puede verse afectado por diversos factores que están fuera de nuestro control. PayPal realizará esfuerzos razonables para garantizar que las solicitudes de débitos y abonos electrónicos que involucren cuentas bancarias, tarjetas de crédito y débito, y emisiones de cheques se procesen de forma oportuna. Sin embargo, PayPal no realiza ninguna declaración ni ofrece garantías respecto de la cantidad de tiempo necesaria para completar el procesamiento, ya que los servicios PayPal dependen de varios factores que se encuentran fuera de nuestro control, como retrasos en el sistema bancario o en el servicio de correo. En algunos estados no se permite la exención de responsabilidad sobre 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 otro titular de una cuenta PayPal, usted libera a PayPal de cualquier reclamación, demanda y daño (directo e indirecto) de todo tipo y naturaleza, conocido y desconocido, que surja de dicha controversia o esté relacionado de cualquier forma con ella. Al aceptar esta liberación de responsabilidad, renuncia de manera expresa a cualquier protección que, de otro modo, limitaría la cobertura de esta liberación de responsabilidad únicamente a

aquellas reclamaciones que usted sepa o sospeche que existen a su favor en el momento de aceptarla.

Controversias con PayPal

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 está conforme con cómo las abordamos, buscaremos brindarle un medio rápido, neutral y económico para resolver la controversia. Las controversias entre usted y PayPal relacionadas con los servicios se pueden reportar al [Servicio de Atención al Cliente de PayPal](#).

Propiedad intelectual

Marcas de PayPal

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

Licencia de uso en general

Si utiliza software de PayPal, como una API, un kit de herramientas de desarrollador u otra aplicación de software, que puede incluir aquel proporcionado por software, sistemas o servicios de nuestros proveedores de servicios o integrado a ellos, que haya descargado o a los que haya tenido acceso mediante una plataforma móvil o web, PayPal le concede una licencia limitada, revocable, no exclusiva, no sublicenciable, no transferible y sin regalías para tener acceso al software de PayPal y utilizarlo de acuerdo con la documentación que acompaña a dicho software. Esta concesión de licencia se aplica al software y a toda actualización, versión nueva y software de reemplazo de este. Usted no podrá rentar, alquilar o transferir de otro modo a un tercero sus derechos sobre el software. Debe cumplir con los requisitos de implementación, acceso y uso que se incluyen en toda la

documentación que acompaña a los servicios PayPal. Si no cumple con los requisitos de implementación, acceso y uso, será responsable de todos los daños que se produzcan como consecuencia de ello y que lo afecten a usted, a PayPal y a terceros. PayPal puede actualizar o discontinuar cualquier software tras notificarle. Si bien PayPal (1) puede haber integrado ciertos materiales y tecnología de terceros a cualquier sitio web u otra aplicación, incluido su software, y (2) puede haber obtenido acceso a ciertos materiales y tecnología de terceros y haberlos utilizado a fin de facilitar la prestación de los servicios PayPal, a usted no se le concede, ni se considera que tiene de algún otro modo, ningún derecho sobre tales materiales de terceros. Usted acepta no modificar, alterar, manipular, copiar, reproducir, adaptar, distribuir, mostrar, publicar, traducir, desarmar, descompilar ni de otro modo intentar crear un código fuente que derive del software o de materiales o tecnología de terceros, ni utilizar técnicas de ingeniería inversa sobre dicho código. Asimismo, acepta no crear de alguna otra forma un trabajo que derive de cualquier software o material o tecnología de terceros. Usted reconoce que todos los derechos sobre el software de PayPal son propiedad de PayPal, y todos los materiales de terceros integrados en dicho software son propiedad de los proveedores de servicio externos de PayPal. Cualquier otra aplicación de software de terceros que usted utilice en los sitios web de PayPal estará sujeta a la licencia que acordó con el tercero que le proporciona dicho software. Usted reconoce que PayPal no es propietario ni responsable de ninguna aplicación de software de terceros que usted opte por utilizar en cualquiera de nuestros sitios web o software, o en relación con los servicios PayPal, ni tiene el control de ella.

Licencia de usted a PayPal; garantías de propiedad intelectual

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

Licencia de los vendedores a PayPal

Sin perjuicio de las disposiciones del párrafo anterior, si usted es un vendedor que utiliza los servicios PayPal para aceptar pagos por bienes y servicios, por el presente documento otorga a PayPal y a sus filiales el derecho de utilizar y mostrar públicamente sus marcas durante la vigencia de estas Condiciones de Uso. Este

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

Varios Cesión

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

Días hábiles

“Días hábiles” significa los días lunes a viernes, a excepción de los feriados nacionales oficiales reconocidos en México.

Cuentas inactivas

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

Ley aplicable y jurisdicción

Este Acuerdo se rige por las leyes de México y se interpretará de conformidad con ellas. A menos que las partes acuerden otra cosa, usted acepta someterse irrevocablemente a la jurisdicción de los tribunales ubicados en la Ciudad de México a los efectos de cualquier demanda, acción u otro proceso judicial que surja de este Acuerdo o del uso que usted haga de nuestros sitios web o los Servicios, y renuncia en forma expresa a cualquier otra jurisdicción aplicable a las partes debido a su domicilio actual o futuro, o a cualquier otro motivo.

Verificación de identidad

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

- pedirle más información, como 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.

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

PayPal es únicamente un proveedor de servicios de pago

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 ni depositario con respecto a sus fondos. PayPal no tiene el control ni es responsable de los productos 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. Revise nuestro [Aviso de Privacidad](#) para comprender mejor nuestro compromiso de mantener su privacidad, así como el uso y la divulgación de su información por nuestra parte.

Términos en inglés; Traducción del acuerdo

Es 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.

Condiciones de la protección de datos de PayPal

Su uso (como vendedor) de los datos personales; leyes de protección de datos

Si usted (como vendedor) recibe datos personales acerca de otro cliente de PayPal, debe mantener la confidencialidad de dichos datos y solo utilizarlos en relación con los servicios PayPal. No puede divulgar ni distribuir datos personales acerca de clientes de PayPal a terceros, ni utilizar esa información con fines de marketing, a menos que reciba el consentimiento expreso del cliente para hacerlo. No puede enviar correos electrónicos no solicitados a un cliente de PayPal ni utilizar los servicios PayPal para cobrar pagos por enviar o ayudar a enviar correos electrónicos no solicitados a terceros.

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

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

- implementar y mantener todas las medidas de seguridad correspondientes para el procesamiento de esos datos personales;
- mantener un registro de todos los movimientos de procesamiento llevados a cabo en virtud de este acuerdo; y

- no hacer ni permitir deliberada o intencionalmente que se haga algo que pueda llevar a que la otra parte incumpla las leyes de protección de datos aplicables.

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