

## PayPal

Estas condiciones de uso entrarán en vigor para todos los usuarios a partir del 31 de julio de 2020.

### Le damos la bienvenida a PayPal!

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

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

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

Lea atentamente todos los términos y condiciones de estas Condiciones de Uso, los términos de estas políticas y de cada uno de los otros acuerdos que sean pertinentes para usted.

Es posible que modifiquemos periódicamente estas condiciones de uso y algunas de las políticas mencionadas anteriormente. La versión modificada entrará en vigor en el momento en que la publiquemos, a menos que se indique lo contrario. Si nuestros cambios reducen sus derechos o aumentan sus responsabilidades, publicaremos una notificación en la página [Actualizaciones de las Políticas](#) de nuestro sitio web y le proporcionaremos una notificación de al menos 30 días. Al continuar utilizando nuestros servicios después de cualquier cambio en estas condiciones de uso, usted acepta cumplir y estar sujeto a esos cambios. Si no está de acuerdo con cualquier cambio a estas condiciones de uso, usted puede cerrar su cuenta. Estas condiciones de uso continuarán aplicando al uso previo que haya realizado de nuestros servicios.

### Acerca de nuestro negocio 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 con su tarjeta de crédito, tarjeta de débito, eCheck u otros métodos de pago.
- Aceptar tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otras formas de pago de terceros.

Usted es responsable de mantener la seguridad adecuada y control de cualquiera de las identificaciones, contraseñas, números de identificación personal o de cualquier otro código que utilice para obtener acceso a su cuenta PayPal y a los servicios PayPal. Usted debe mantener actualizadas su dirección de su domicilio, dirección de correo electrónico y otra información de contacto en el perfil de su cuenta PayPal.

---

## Cuentas personales

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

- Enviar pagos
- Comprar bienes y servicios.

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

---

## Cuentas de Negocios

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

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

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

**Al abrir una cuenta Empresas o convertir una cuenta Personal en una cuenta Empresas, nos confirma que la está utilizando principalmente para fines comerciales o empresariales. También da su consentimiento para que PayPal obtenga su reporte**

**credicio personal y/o comercial de una agencia de reportes crediticios al abrir la cuenta y cada vez que creamos razonablemente que puede haber un nivel de riesgo mayor asociado a su cuenta Empresas.**

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, entendiéndose que la entidad legal seguirá siendo responsable de cualquiera de sus obligaciones bajo este acuerdo u otros acuerdos con PayPal.

### Cerrar su cuenta PayPal

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

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

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

## Agregar fondos, realizar retiros de fondos

Si tiene saldo negativo, se le solicitará que provea fondos inmediatamente o reembolse a PayPal de alguna otra forma. Si no lo hace, PayPal podrá gestionar la cobranza de dicho importe para recuperarlo.</p></div><div data-bbox="111 159 876 194" data-label="Text"><p>En caso de que cuente con fondos en su cuenta PayPal, no podrá utilizarlos para comprar ningún bien o hacer ningún pago.</p></div><div data-bbox="111 212 280 230" data-label="Section-Header"><h2>Retiro de fondos</h2></div><div data-bbox="111 305 286 322" data-label="Section-Header"><h3>Retiro automático</h3></div><div data-bbox="111 341 880 459" data-label="Text"><p>Debe registrar y vincular una cuenta bancaria dentro de los 30 días posteriores a la recepción del primer pago. Cada día, PayPal iniciará automáticamente el proceso para retirar fondos desde su cuenta PayPal a su cuenta bancaria registrada con nosotros. Si tiene más de una cuenta bancaria registrada, depositaremos sus fondos en su cuenta bancaria marcada como preferida. Por lo general, recibirá los fondos en un plazo de 3 días hábiles, a menos que tenga configurado en su cuenta PayPal una periodicidad de retiro distinta o a menos que inicie manualmente el retiro a su cuenta bancaria.</p></div><div data-bbox="111 459 881 626" data-label="Text"><p>Si su cuenta bancaria preferida está en México, sus fondos solo podrán ser retirados en pesos mexicanos. Si los fondos están en dólares estadounidenses puede retirar los fondos sin convertirlos a una cuenta bancaria vinculada de Estados Unidos de América. Mientras el retiro automático diario no haya ocurrido, usted puede realizar el retiro manual a una cuenta bancaria registrada diferente a su cuenta bancaria preferida en la moneda aplicable de acuerdo con este párrafo (por ejemplo, su cuenta bancaria preferida está en México, usted recibe un pago en dólares estadounidenses, entonces inicia un retiro manual para enviar los fondos en dólares estadounidenses a su cuenta de banco registrada de Estados Unidos de América). Si tenemos que convertir sus fondos, le cobraremos una [Comisión por conversión de divisas](#).</p></div><div data-bbox="111 625 883 693" data-label="Text"><p>Por favor tenga en cuenta que si no registra y vincula una cuenta bancaria dentro de los 30 días posteriores a la recepción de su primer pago, o si no mantiene su información bancaria actualizada y válida, inhabilitaremos su capacidad para recibir pagos hasta que registre una cuenta bancaria.</p></div><div data-bbox="111 692 881 794" data-label="Text"><p>Para protegernos a nosotros y a nuestros usuarios de pérdidas, podemos retrasar un retiro automático si colocamos una [limitación](#) en su cuenta PayPal, un pago está sujeto a una retención, o su cuenta o una cuenta asociada tiene saldo negativo en cualquier divisa mientras un retiro desde su cuenta PayPal está pendiente, una vez que la limitación o retención se haya eliminado, o el saldo negativo se haya pagado completamente, los fondos retenidos serán retirados a su cuenta bancaria registrada.</p></div><div data-bbox="118 810 305 830" data-label="Section-Header"><h3>Retiro Instantáneo</h3></div><div data-bbox="111 829 650 849" data-label="Text"><p>Si tiene fondos en su cuenta PayPal, puede retirarlos mediante:</p></div><div data-bbox="107 864 847 900" data-label="List-Group"><ul><li>• Una transferencia a una cuenta bancaria o a una cuenta de débito (cuando aplique) asociada que reúna los requisitos en cuestión de minutos. En algunos casos, podría</li></ul></div>

tardar hasta 30 minutos y tener un límite de retiro. La funcionalidad de retiro instantáneo sólo está disponible para cuentas bancarias mexicanas y en pesos mexicanos, por lo tanto, una cuenta bancaria o cuenta de débito (cuando aplique) elegible serán aquellas que pertenezcan a una institución financiera que esté conectada a SPEI, o es interoperable con SPEI o que sea interoperable con SPEI o que pertenezca a una institución financiera que pueda recibir pagos a través de SPEI.

Los comisiones de retiro instantáneo se encuentran en la página de [Comisiones de servicios para comercios](#). Además, tenga en cuenta que, si tenemos que convertir sus fondos, se le cobrará una [Comisión por conversión](#) de divisas.

- Con el fin de protegernos a nosotros y a nuestros usuarios de pérdidas, en algunas situaciones podemos retrasar el retiro de fondos, como por ejemplo, si necesitamos confirmar que usted ha autorizado el retiro o si otros pagos enviados a su cuenta PayPal han sufrido una cancelación (por ejemplo, como resultado de un [contracargo](#), una cancelación bancaria o [una controversia por parte de un comprador](#)). Si colocamos una [limitación](#) en su cuenta PayPal, si un pago está sujeto a una retención, o su cuenta o una cuenta asociada tiene un saldo negativo en alguna divisa mientras está pendiente un retiro de su cuenta PayPal, tendrá que volver a iniciar el retiro de fondos una vez que se haya quitado la limitación o la retención, o se haya liquidado completamente el saldo negativo.
- Podemos imponer límites en sus retiros, los cuales puede 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 que establezcamos para el cambio de divisas correspondiente. El tipo de cambio de la transacción se ajusta con regularidad e incluye una [comisión por conversión de divisas](#) que aplicamos y retenemos según un tipo de cambio básico para conformar la comisión aplicable a su conversión. El tipo de cambio básico se basa en los precios de los mercados de divisas mayoristas el día de la conversión de divisas o al [día hábil](#) anterior o en los precios de referencia pertinentes establecidos de un gobierno si así lo exige la ley o la normativa.

Agregamos una [comisión por conversión de divisas](#) al tipo de cambio base para formar el tipo de cambio extranjero final que se aplica a su transacción. En algunos casos, este tipo de cambio final se puede aplicar inmediatamente y sin previo aviso.

Cuando se encuentre realizando una transacción y PayPal le ofrezca una conversión de divisa se le mostrará el tipo de cambio (que incluye la comisión de conversión de divisa) que se aplicará a la transacción, esto antes de que proceda con la autorización de la transacción de pago. Al autorizar la transacción de pago, usted acepta la conversión de divisa en función del tipo de cambio que se muestra (que incluye la tarifa de [conversión de 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 tasas comerciales, las comisiones por conversión de divisas que se establecen en la [Tabla de conversión de divisas comerciales](#) se aplicarán cuando los pagos recibidos se encuentren en una divisa que no sea la señalada en la sección Retiros Automáticos.

## Estados de cuenta

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

## 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 [método de pago](#) asociado 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 productos o servicios y aún no tiene una cuenta PayPal, puede reclamar su pago si abre una cuenta PayPal. Si el vendedor no abre una cuenta PayPal en un plazo de 30 días, se le reembolsará la compra.

Con el fin de controlar el riesgo, PayPal puede limitar los métodos de pago disponibles para una transacción al momento de la compra. Además, los métodos de pago pueden estar limitados para ciertos vendedores o si hace un pago con PayPal a través de algunos sitios web o aplicaciones de terceros.

Cuando autoriza un pago a un vendedor que acepta PayPal, algunos vendedores pueden tardar hasta 30 días en completar la transacción. En estos casos, el pago podría aparecer como pedido pendiente en su cuenta PayPal. En ese caso, su autorización de pago seguirá siendo válida hasta que el vendedor complete la transacción (pero no por más de 30 días).

Si utilizó una tarjeta de débito o crédito como forma de pago, el emisor de su tarjeta de crédito o débito también puede mostrar una autorización pendiente por un tiempo, hasta que se libere la retención o reciba una transacción completada. Si su pago requiere una

conversión de divisas de nuestra parte, el tipo de cambio de la transacción se determinará y se aplicará tal como se describe en la sección [Cómo convertimos divisas](#) y puede ser el tipo de cambio en el momento en que se procesa el pago.

---

## Comisiones

Cuando usted compra algo de un vendedor que acepta PayPal, usted no paga una comisión a PayPal. Si PayPal realiza una conversión de divisas para su compra, se utilizará el tipo de cambio de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)). El emisor de su tarjeta de crédito o tarjeta de débito también puede cobrarle un comisión independiente para transacciones fuera de México.

---

## Revisión de pagos

Cuando PayPal identifique una transacción de alto riesgo, revisaremos la transacción más atentamente antes permitir que continúe. Cuando esto suceda, PayPal retendrá la transacción y notificará al vendedor para que retrase el envío del artículo. Como comprador, esto puede retrasar la recepción del artículo que compró. Si autorizamos la transacción, le notificaremos al vendedor y le ordenaremos que envíe el artículo. Si no aprobamos la transacción, la cancelaremos y le devolveremos los fondos, a menos que tengamos la obligación legal de tomar otras medidas.

---

## Pagos automáticos

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

Puede cancelar un pago automático hasta 3 [días hábiles](#) antes de la fecha de vencimiento del próximo pago programado desde la configuración de su cuenta o poniéndose en contacto con nosotros a través del [Centro de ayuda PayPal](#). Una vez que se cancele un pago automático, se detendrán todos los pagos automáticos futuros conforme a su acuerdo con dicho vendedor. Si cancela un pago automático, puede que aún deba fondos al vendedor por la compra o que tenga obligaciones adicionales con el vendedor por los bienes o servicios que haya recibido pero que no haya pagado.

Si ha otorgado una autorización previa, ya sea a un vendedor o a PayPal, que le permite a un vendedor tomar o recibir pagos de su cuenta PayPal de forma periódica (por ejemplo, todos los meses o en un ciclo de facturación regular), y si el importe de tales 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 se realice la transferencia. Si el vendedor proporciona la opción, usted puede elegir recibir este aviso por anticipado solo cuando el

importe de su pago automático se encuentre fuera del rango establecido entre usted y el vendedor.

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

---

## Reembolsos

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

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

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

## Forma de pago utilizada para mi transacción

### Seleccionar una forma de pago preferida

Puede elegir cualquiera de los métodos de pago en su cuenta PayPal como su forma de pago preferida. Puede seleccionar una forma de pago preferida en las preferencias de su cuenta o en la aplicación de PayPal. Puede que en ocasiones no se pueda utilizar su forma de pago preferida, por ejemplo, si selecciona una tarjeta de crédito vencida.

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

Si ha elegido una forma de pago preferida, ésta aparecerá como la forma de pago principal. La disponibilidad de ciertos métodos de pago puede verse reducida en función de un vendedor en particular o del sitio web de terceros que esté utilizando para completar la transacción.

Si no ha seleccionado una forma de pago preferida, o si esta no está disponible, le mostraremos los métodos de pago disponibles en el momento de la transacción, incluido el método de pago que utilizó con más frecuencia o más recientemente. También puede hacer clic en el enlace "Administrar" para ver todas los métodos de pago disponibles, o agregar uno nuevo, y seleccionar un método de pago durante la transacción.

---

## Forma de pago de respaldo



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

---

## Pagos automáticos

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

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

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

Puede cancelar cualquier acuerdo en la configuración de su cuenta en [paypal.mx](https://www.paypal.com/mx).

---

## E-check

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

## Programa de Protección al Vendedor de PayPal

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

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

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

No recibió su artículo de un vendedor (lo que se denomina reclamación por "Artículo no Recibido", o recibió un artículo, pero no es el que ordenó (lo que se denomina reclamación por "Artículo Distinto al Descrito").

Si cree que no autorizó una transacción que se realizó a través de su cuenta de PayPal, este tipo de reclamación es diferente a las del Programa de Protección al Comprador y se describe a continuación en [Responsabilidad por Transacciones no Autorizadas y Otros Errores](#).

---

## Reclamaciones por Artículo no recibido

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

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

Si el vendedor presenta evidencia de que entregó los artículos en su dirección, PayPal puede resolver la reclamación 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.

n 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 del Programa de Protección al Comprador de PayPal**

Los siguientes pagos no reúnen los requisitos para reembolsos según la Protección al Comprador de PayPal:

- Bienes raíces, incluidas las viviendas.
- Productos financieros o inversiones de cualquier tipo.
- Seguros y/o sus respectivas primas, bonos de capitalización y planes privados de pensiones.
- Empresas (cuando compra, o invierte en, una empresa);
- Vehículos, incluidos, de forma enunciativa más no limitativa: vehículos motorizados, motocicletas, vehículos recreativos, aeronaves y embarcaciones.
- Reclamaciones de Artículo Distinto al Descrito por artículos hechos a medida en parte o en su totalidad o por un artículo que se recogió en persona.
- Donaciones, incluidos los pagos en plataformas de financiamiento colectivo (crowdfunding);
- Bienes prohibidos por la [Política de Uso Aceptable](#) de PayPal.
- En el caso de las reclamaciones por Artículo no recibido, los bienes que usted recoja en persona o que usted coordine que alguien los recoja en su nombre, incluso si utiliza PayPal en el establecimiento del vendedor; Maquinaria industrial utilizada en la manufactura;
- Maquinaria industrial utilizada en la manufactura.
- Cualquier cosa comprada a un organismo gubernamental o cualquier importe pagado al mismo;
- Instrumentos de almacenamiento de valor, como tarjetas de regalo y tarjetas de prepago;

- Apuestas, juegos y/u otras actividades con una cuota de inscripción o entrada y un premio;
- Pagos personales
- Pagos enviados utilizando PayPal con cualquier servicio de pago de cuentas (Bill payment services).
- Pagos realizados con Pagos en serie de PayPal o transacciones de pago como usuario no registrado (por ejemplo, pagos enviados sin utilizar una cuenta PayPal).
- Artículos destinados a la reventa, incluidas transacciones de un sólo artículo o transacciones que incluyan varios artículos.

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

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

- Tener una cuenta PayPal sin incidencias.
- Pagar el artículo que reúna los requisitos desde su cuenta PayPal.
- Tratar de contactar al vendedor para resolver el problema directamente antes de presentar una controversia bajo la Protección al Comprador de PayPal. a través del Centro de Resoluciones.
- Responder a la solicitud de documentación y otra información de PayPal dentro del plazo solicitado.
- Presentar una controversia en el [Centro de Resoluciones](#) en un plazo de 180 días a partir de la fecha en la que realizó el pago, posteriormente, seguir nuestro proceso de resolución de controversias en línea.
- No haber recibido un reembolso ni haber aceptado alguna alternativa, por otros medios, en relación con dicha compra.

---

### **Nuestro proceso de resolución de controversias en línea**

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

**Paso 1: Presente una controversia** dentro de un plazo de 180 días a partir de la fecha en la que efectuó el pago. Esto podría permitirle iniciar una conversación directa con el vendedor sobre su problema con la transacción, lo que podría ayudarlo a resolver la controversia. Si no logra resolver la controversia directamente con el vendedor, vaya al

paso 2. Aplicaremos una [retención](#) a todos los fondos relacionados con la transacción en la cuenta Paypal del vendedor hasta que se resuelva o se cierre la controversia.

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

**Paso 3: Responda a las solicitudes de documentación e información de PayPal**, después de que usted, el vendedor o PayPal hayan elevado su controversia a una reclamación de reembolso. PayPal le puede pedir que proporcione recibos, dictámenes de terceros, denuncias policiales u otros documentos que PayPal indique. Debe responder a estas solicitudes oportunamente, como se le solicite en nuestra comunicación con usted.

**Paso 4: Cumpla con las solicitudes de envío de PayPal de manera oportuna**, si está presentando una reclamación por Artículo Distinto al Descrito. PayPal puede exigirle que devuelva el artículo al vendedor, a PayPal o a un tercero (que PayPal definirá), a su cargo, y que proporcione un comprobante de entrega.

**Un comprobante de entrega es:**

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

Para las transacciones cuyo total sea de \$10,000 MXN o superior (o el umbral de divisa que se menciona en la siguiente tabla), también debe proporcionar un acuse de recibo de la entrega. Si la transacción está en una divisa que no aparece en la tabla, entonces se requiere el acuse de recibo cuando el pago exceda el equivalente a \$10,000 MXN al tipo de cambio de PayPal que se aplique en el momento en que se procese 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

<b>Límites del acuse de recibo</b>			
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

**Paso 5: PayPal tomará una decisión final** (incluido el cierre automático de cualquier controversia o reclamación), a su entera discreción, basándose en los requisitos de cobertura y elegibilidad que se enunciaron anteriormente, en cualquier información adicional presentada durante el proceso de resolución de controversias en línea o en cualquier otra información que PayPal considere relevante y conveniente dadas las circunstancias.

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

---

## **Controversia con nosotros o con el emisor de su tarjeta**

Si utilizó una tarjeta de crédito o débito como forma de pago de una transacción a través de su cuenta PayPal y está insatisfecho con la transacción, puede tener derecho presentar una controversia por la transacción con el emisor de su tarjeta. Los derechos aplicables por contracargos del emisor de la tarjeta pueden ser más amplios que los que están disponibles en virtud del programa de Protección al Comprador de PayPal. Por ejemplo, si

presenta una controversia por una transacción ante el emisor de su tarjeta, es posible que pueda recuperar los importes que pagó por productos insatisfactorios, incluso si no califican para la protección conforme a una reclamación por Artículo Distinto al Descrito con nosotros.

Debe elegir si desea realizar una controversia con PayPal conforme a nuestro programa de Protección al Comprador, o realizar una la controversia con el emisor de su tarjeta. No puede presentar ambas al mismo tiempo o buscar indemnización doble. Si presenta una controversia o reclamación ante nosotros y también presenta una controversia por la misma transacción ante el emisor de su tarjeta, cerraremos su controversia o reclamación con nosotros. Esto no afectará el proceso de controversia con el emisor de su tarjeta. Además, si presenta una controversia ante el emisor de su tarjeta, no podrá presentar una reclamación/controversia ante nosotros más adelante.

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

## Aceptar pagos de compradores por bienes y servicios Recibir pagos personales

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

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

---

## No sobretasa

Usted se obliga a no imponer una sobretasa o cualquier otra comisión por aceptar PayPal como forma de pago. Usted puede cobrar una comisión de gestión relacionada con la venta de bienes o servicios, siempre que dicha comisión no funcione como sobretasa y no sea superior a la comisión que cobre por transacciones ajenas a PayPal.

---

## Presentación de PayPal

Debe tratar las formas de pago o marcas de PayPal al menos a la par de cualquier otra forma de pago que se ofrezca en sus puntos de venta, dondequiera que se integren los servicios de la marca PayPal, incluidos sus sitios web o aplicaciones móviles. Esto incluye al menos condiciones iguales o sustancialmente similares de: ubicación del logotipo, posición en cualquier punto de venta y trato en términos de flujo de pago, términos, condiciones, restricciones o comisiones, en cada caso según se compare con otras marcas y formas de pago en sus puntos de venta. Además, no debe presentar ninguna forma de pago o marca ascendente (o en un momento anterior de la experiencia de pago) de la presentación de cualquiera de los servicios o marcas de PayPal.

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

---

## Impuestos y reportes de información

Algunas de nuestras comisiones pueden estar sujetas a impuestos, gravámenes, tasas, recargos o evaluaciones gubernamentales similares, que incluyen, por ejemplo, impuesto al valor agregado, a las ventas, retenciones fiscales, que se pueden determinar en cualquier jurisdicción (colectivamente, "impuestos") y, a menos que se indique expresamente, nuestras comisiones no incluyen los impuestos aplicables. Es su responsabilidad determinar qué impuestos, si los hay, se aplican a los pagos que hace o recibe, así como también aplicar, recaudar, reportar y remitir el impuesto correcto a la autoridad pertinente. PayPal no es responsable de determinar si se aplican impuestos a su transacción, ni de calcular, recaudar, informar o remitir ningún impuesto que surja de cualquier transacción. [Las comisiones](#) cobradas por PayPal a todos los usuarios estarán sujetas a la tarifa estándar aplicable del impuesto sobre el valor agregado ("IVA").

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

Todas las comisiones relacionadas con los servicios de PayPal se realizan libres de, y no tienen ninguna deducción o retención para y a cuenta de, impuestos, derechos u otras deducciones. Es su exclusiva responsabilidad hacerse cargo de las deducciones o retenciones si es exigido por ley en el país correspondiente.



---

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

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

---

## **Revisión de pagos**

PayPal revisa ciertas transacciones que podrían ser de alto riesgo. Si PayPal determina, a su entera discreción, que una transacción es de alto riesgo, retendremos el pago y le enviaremos 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. En caso 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 de pagos reunirán los requisitos para obtener la cobertura de la Protección al Vendedor de PayPal si cumplen con los requisitos de la Protección al Vendedor de PayPal. Le enviaremos una notificación por correo electrónico y/o a través de su cuenta PayPal.

---

## **Pagos en el establecimiento**

Si acepta pagos con PayPal en su tienda física, debe informarle el importe total de la transacción al cliente antes de que se efectúe. Puede cobrarle a la cuenta de su cliente solo las transacciones que ha autorizado. También debe entregarles un recibo físico a los clientes que soliciten uno. Usted acepta que cualquier transacción que realice tendrá una descripción precisa y real de los productos y servicios que se compran.

---

## **Vendedores en plataformas de compraventa (Marketplace)**

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

---

## **Transacciones con tarjeta no presente**

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

## Aceptar pagos preaprobados

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

Si recibe pagos preaprobados de los compradores:	
Debe:	No debe:
Obtener la autorización previa 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 <a href="#">días hábiles</a> antes de la fecha programada para el pago.	
Notificarle al comprador el importe y la fecha de cada pago preautorizado con al menos 10 días de anticipación si variará el importe del pago preautorizado o (a elección del comprador) de cualquier pago que sea por un importe que esté fuera del rango predeterminado.	

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

### Comisiones por transacciones estándar

Sus comisiones por transacción de PayPal dependen del país/la región del comprador y en si usted es una organización benéfica registrada. Debe documentar su estado de organización benéfica registrada con nosotros para recibir las tarifas aplicables a las organizaciones benéficas. Las comisiones que paga al vender bienes o servicios cuando el comprador pague con su cuenta PayPal (o con otra cartera autorizada) se pueden encontrar en la página [Comisiones de servicios para comercios y Comisiones para Beneficencias](#). Tenga en cuenta que:

- Podremos ajustar las comisiones que se aplicarán a futuras transacciones que procese con PayPal. Le avisaremos con al menos 30 días de anticipación si hay un aumento en la comisión o 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

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

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

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

## Reembolsos, cancelaciones y contracargos

### Datos generales

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

Si reembolsa (total o parcialmente) un pago por bienes o servicios, no habrá comisión por hacer el reembolso; sin embargo, la comisión que usted originalmente pagó como vendedor no se le reembolsará. El importe del pago reembolsado será deducido de su cuenta PayPal.

---

## Pagos que se invalidan y cancelan

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

- Usted perderá una reclamación de Protección al Comprador de PayPal que nos envió un cliente, incluso si se debe a que no respondió a tiempo.

- El comprador ejerce sus derechos de contracargo en relación con una transacción que se pagó con tarjeta y la transacción no reúne los requisitos para ingresar en el Programa de [Protección al Vendedor de PayPal](#). El emisor de la tarjeta, no PayPal, es quién decide si un comprador sale favorecido cuando exige un contracargo en relación con una transacción que se pagó con tarjeta.
- No completa la transacción tal como lo prometió o no puede proporcionar un [comprobante de envío o un comprobante de entrega](#) cuando se le solicite.
- 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 usted recibe un pago, es responsable ante PayPal del importe total del pago que se le envió, además de cualquier comisión si el pago es invalidado posteriormente por cualquier motivo. Si el comprador pagó en otra divisa, el importe completo del pago que se le envió se puede calcular en esa divisa, utilizando el tipo de cambio de PayPal (incluida nuestra [comisión por conversión de divisas](#)) en el momento en que se procesa el reembolso o la cancelación. Si el saldo de su cuenta PayPal no es suficiente para cubrir su responsabilidad por el importe del pago más las comisiones, entonces este tendrá como resultado un saldo negativo en su cuenta PayPal. Cualquier saldo negativo en su cuenta PayPal representa un importe que nos adeuda y, en esta situación, debe agregar fondos inmediatamente a su saldo de PayPal para eliminarlo. Si no lo hace, PayPal puede:

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

---

## Comisiones por contracargos

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

La comisión por contracargo que se aplicará se descontará de su cuenta PayPal. La [comisión por contracargo](#) es el importe especificado en la [Tabla de comisiones por contracargos](#) en la divisa de la transacción original. Si no tiene la divisa correcta disponible en su cuenta PayPal en el momento del reembolso o la cancelación, será necesaria una [conversión de divisas](#) y se aplicará una [comisión por conversión de divisas](#).

---

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

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

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

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

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

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

Programa de Protección al Vendedor de PayPal  
**Qué es elegible**

Si le vende algo a un comprador y, posteriormente, se anula la transacción o se produce una controversia en virtud de las [Reclamaciones, Contracargos o Cancelaciones](#), es posible que reúna los requisitos para recibir un reembolso conforme al Programa de Protección al Vendedor de PayPal. Cuando se aplica, el Programa de Protección al Vendedor de PayPal le da derecho a conservar el importe total de la compra y nosotros renunciaremos a cualquier comisión de contracargo relacionada que se haya pagado (para transacciones financiadas con tarjeta de débito y crédito). No hay límite en el número de pagos para los que puede recibir cobertura. Al acceder a la página de detalles de la transacción en su cuenta de PayPal, puede determinar si su transacción reúne los requisitos para obtener protección en virtud de este programa.

Protección al Vendedor de PayPal:

- No autorizaron o se beneficiaron de los fondos que se enviaron desde su cuenta PayPal (denominada reclamación por "[Transacción no Autorizada](#)"), y la Transacción no Autorizada ocurre en un entorno alojado por PayPal; o
- El comprador no recibió el artículo por parte de usted (lo que se denomina una reclamación por "[Artículo no recibido](#)").

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

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

---

### Requisitos básicos:

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

- La dirección principal de su cuenta PayPal debe estar en México.
- El artículo debe ser un producto físico y tangible que se pueda enviar, excepto artículos sujetos a los [Requisitos Adicionales para Productos 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 aparece en la página de detalles de la transacción, pero luego se envió a una dirección distinta, no reunirá los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal. Por lo tanto, le recomendamos no utilizar un servicio de mensajería contratado por el comprador, de manera que usted pueda proporcionar comprobantes de envío y de entrega válidos.

Debe responder a las solicitudes de documentación y otra información de PayPal de manera oportuna, tal como se solicite en nuestra correspondencia por correo electrónico con usted o en nuestra correspondencia con usted a través del [Centro de Resoluciones](#). Si no responde a la solicitud de documentación y otra información por

parte de PayPal cuando se le solicite, puede que no reúna los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal.

- Si la venta involucra productos reservados previamente o hechos a la medida, debe enviarlos dentro del plazo especificado en su anuncio. De lo contrario, le recomendamos que envíe todos los productos dentro de los 7 días posteriores a la recepción del pago.
- Proporcione un **Comprobante de envío o entrega**.
- El pago debe estar marcado como “reúne los requisitos” o “reúne parcialmente los requisitos” en el caso de reclamaciones de Transacciones no Autorizadas, o “reúne los requisitos” en el caso de reclamaciones por Artículo no recibido, para la Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.

---

## Requisitos adicionales para Artículo No Recibido

Para reunir los requisitos para el Programa de Protección al Vendedor de PayPal para la reclamación por Artículo no recibido de un comprador, debe cumplir con los requisitos básicos y los requisitos adicionales que se mencionan a continuación:

- Cuando un comprador realiza un contracargo con el emisor por una transacción fondeada con tarjeta, el pago debe marcarse como “reúne los requisitos o elegible” para la Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.

---

## Requisitos adicionales para artículos intangibles

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

- Requisitos de integración
- Donde haya integrado PayPal como forma de pago (checkout) usted debe estar utilizando la versión actual de ese producto si está aceptando pagos directamente a través de un sitio web o sitio web optimizado para dispositivos móviles; o
- Asegurarse de que pasa la información de la sesión a PayPal en el proceso de pago (checkout) si está integrado con PayPal a través de un tercero o si tiene una integración de aplicación nativa.
- Otros requisitos de integración pueden aplicar dependiendo de su modelo de negocio. Si aplican, le informaremos sobre esos requisitos con antelación.
- Pagar Comisiones por transacciones públicas o estándar en la venta.
- Entregar el artículo y proporcionar un **Comprobante de envío o entrega de productos intangibles**.

- Proporcionar el acuse de recibo cuando el importe completo del pago (incluidos los gastos de envío e impuestos) supere el importe que se encuentra en la **tabla de límites de acuse de recibo**. (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 aparece en la **tabla**, entonces se requiere el acuse de recibo cuando el pago excede el equivalente a \$10,000 MXN al tipo de cambio de PayPal que se aplique en el momento en que se procese 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 “elegible o reúne los requisitos” o “reúne parcialmente los requisitos o parcialmente elegible” para la Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.
- El pago se debe haber realizado en relación con una transacción en la que el comprador inició sesión en su cuenta PayPal para completar la transacción. Esto es, las transacciones que complete, en nombre del comprador, de conformidad con un acuerdo con dicho comprador, donde PayPal se guarde como la forma de pago (como **pagos automáticos**) no reúnen los requisitos para la protección contra Transacciones no Autorizadas en el programa de Protección al Vendedor de PayPal.
- Debe proporcionar un comprobante de envío o un comprobante de entrega, tal como se describe a continuación, a menos que el pago haya sido por un artículo que estaba a la venta en 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación física o en línea de una empresa de mensajería que incluya:</li> <li>• Fecha de envío</li> <li>• Una dirección para el destinatario que coincida con</li> </ul>	Documentación física o en línea de una empresa de mensajería que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de entrega y estado como "entregado".</li> </ul>



<p>la dirección de envío que aparece en la página de detalles de la transacción, o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección del destinatario que muestre al menos la ciudad/el estado, la ciudad/el país, el código postal (o su equivalente internacional).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una dirección para el destinatario que coincida con la dirección de envío que aparece en la página de Detalles de la transacción.</li> <li>Dirección del destinatario que muestre al menos la ciudad/el estado, la ciudad/el país, el código postal (o su equivalente internacional).</li> <li>Acuse de recibo, si el importe total del pago (incluidos los gastos de envío y los impuestos) supera el importe (en función de la divisa del pago) que se encuentra en la <b>tabla de límite de acuse de recibo</b>. El acuse de recibo firmado es una documentación en línea que se puede ver en el sitio web de la empresa transportista y que indica que se firmó en el momento de la entrega del artículo.</li> </ul> <p><b>IMPORTANTE:</b> Su elección de las opciones de mensajería y paquetería puede tener un gran impacto en su capacidad para cumplir con los requisitos de comprobante de entrega. Por favor asegúrese, especialmente cuando envíe bienes internacionalmente, que su proveedor pueda proporcionar el estado de “entregado” en la dirección correcta, o su reclamación de Protección al Vendedor puede ser denegada.</p>
---	--

**Artículos intangibles**

Se requiere lo siguiente como comprobante de envío o de entrega para artículos intangibles:

Para artículos intangibles o digitales, el comprobante de envío o de entrega significa pruebas convincentes para demostrar que el artículo se envió o que la orden de compra se completó. Las pruebas convincentes podrían incluir un registro del sistema que muestre la fecha en que se envió el artículo y que:

- Se envió electrónicamente al destinatario, que incluye la dirección del destinatario (correo electrónico, IP, etc.), si corresponde; o
- El destinatario lo recibió o tuvo acceso

**Límites de divisa 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
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

Su venta **no** reúne los requisitos para la cobertura conforme al programa de Protección al Vendedor de PayPal si:

- El comprador reclama (ya sea con nosotros o con el emisor de la tarjeta) que el bien que envió no era lo ordenado (lo que se denomina reclamación por “Artículo distinto al descrito”).
- Implica un producto que PayPal determina, a su entera discreción, que es un bien falsificado.
- Es referente a un artículo que usted entrega en persona, incluidos aquellos relacionados con un pago realizado en su establecimiento físico.
- Incluye ventas que no se procesan a través de una cuenta PayPal de un comprador o de una transacción de pago de un usuario no registrado de PayPal. Por ejemplo, los pagos recibidos a través de pagos personales, pagos directos de PayPal, pagos con terminal virtual o pagos comerciales de PayPal, no reúnen los requisitos para la cobertura.

- Es referente a bienes equivalentes a efectivo, incluidas las tarjetas de regalo.
- Es una donación.
- Se relaciona con la compra de un producto financiero o inversión de cualquier tipo.
- Se trata de un pago que se envía a través de la funcionalidad amigos y familiares de PayPal.
- Se trata de un pago que se realiza a través de Pagos en serie y desembolsos de PayPal.
- El artículo es un vehículo, incluido, pero sin límite de un vehículo motorizado, una motocicleta, un vehículo de uso recreativo, una aeronave o una embarcación.
- El pago se realiza con respecto a oro (ya sea en forma física o en forma de intercambio).

---

## Vendedores que no son elegibles

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

## Actividades restringidas

En relación con la utilización de nuestros sitios web, su cuenta de PayPal, los servicios de PayPal o en el transcurso de sus interacciones con PayPal, otros clientes de PayPal, o terceros, usted no deberá:

- Incumplir con estas condiciones de uso, la [Política de Uso Aceptable](#) de PayPal o cualquier **otro acuerdo** entre usted y PayPal.
- Infringir cualquier ley, estatuto, ordenanza o regulación (por ejemplo, aquellos que rigen los servicios financieros, las protecciones del consumidor, la competencia desleal, la no discriminación o la publicidad falsa);
- Infringir los derechos de autor, patente, marca comercial, secreto comercial u otros derechos de propiedad intelectual de PayPal o de cualquier otro tercero o los derechos de publicidad o privacidad.
- Vender artículos falsificados.
- Actuar de una manera que sea difamatoria, , amenazante u hostil o bien que sea una calumnia;

- Proporcionar información falsa, inexacta o engañosa a PayPal, a otros usuarios o a terceros.
- Enviar o recibir lo que razonablemente creamos que son fondos potencialmente fraudulentos o realizar movimientos o transacciones potencialmente fraudulentas y/o sospechosas.
- Negarse a cooperar en una investigación o a proporcionar confirmación de su identidad o de cualquier otra información que usted nos proporcione.
- Recibir o intentar recibir durante el curso de una controversia fondos de PayPal y del vendedor, del banco o emisor de la tarjeta para la misma transacción.
- Controlar una cuenta que esté asociada a otra cuenta que se haya visto involucrada en cualquiera de estas actividades restringidas;
- Conducir su negocio o utilizar los servicios PayPal de una manera que tenga como resultado o pudiera tener como resultado:
  - quejas;
  - solicitudes de compradores (ya sea presentadas ante nosotros o ante los emisores de tarjetas) para invalidar los pagos hechos a usted; o
  - comisiones, multas u otras responsabilidades o pérdidas para PayPal, para otros clientes de PayPal, para a terceros o a usted.
    - utilizar su cuenta PayPal o los servicios PayPal de manera tal que PayPal, Visa, Mastercard, American Express, Discover o cualquier otra red de transferencia electrónica de fondos crea razonablemente que ha habido un abuso del sistema de tarjetas o una transgresión a la asociación de tarjetas o a las reglas de la red;
- Permitir que su cuenta de PayPal tenga saldo negativo;
- Otorgarse a sí mismo un anticipo de efectivo desde su tarjeta de crédito (ni ayudar a otros a realizar esta acción);
- Obtener acceso a los servicios PayPal desde un país que no figura en la [lista de países permitidos](#) de PayPal;
- Tomar cualquier medida que imponga una carga excesiva o desproporcionadamente grande en nuestros sitios web, software, sistemas (incluidos cualquier red y servidores utilizados para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre o los servicios PayPal; facilitar cualquier tipo de virus, caballos de Troya, malware, gusanos u otras rutinas de programación computacional que intenten dañar o dañen, alteren, corrompan, utilicen de forma indebida, interfieran de forma perjudicial, intercepten o expropien subrepticamente u obtengan acceso no autorizado a cualquier sistema, dato, información o servicio PayPal; utilizar un proxy anónimo; utilizar cualquier robot, araña, otro dispositivo automático o proceso manual para monitorear o copiar nuestros sitios web sin nuestro permiso previo por escrito; o bien, utilizar cualquier dispositivo, software o rutina para evadir nuestros encabezados de exclusión de robots; o bien, interferir o interrumpir, o intentar interferir o interrumpir, nuestros sitios web, software, sistemas

(incluyendo las redes y servidores utilizados para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios PayPal o el uso de cualquiera de los servicios PayPal por parte de otros usuarios.

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

#### Acciones que podemos tomar si participa en alguna actividad restringida

Si creemos que ha participado en alguna de estas actividades, podemos tomar una serie de acciones para proteger a PayPal, sus clientes y a otros en cualquier momento a nuestra entera discreción. Las acciones que podemos tomar incluyen, entre otras, las siguientes:

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

- Ponernos en contacto con los compradores que hayan adquirido bienes o servicios con usted utilizando PayPal, con su banco o emisor de tarjetas de crédito, con otros terceros afectados o con la policía en relación con sus acciones;
- Actualizar la información inexacta que nos proporcionó;
- Tomar acciones legales contra usted.
- Si infringió nuestra [Política de Uso Aceptable](#), también será responsable por los daños causados a PayPal por la infracción a esta política, o
- Si usted infringe la Política de Uso Aceptable, además de estar sujeto a las medidas antes mencionadas, usted será responsable ante PayPal del importe de los daños provocados a PayPal por su infracción de la Política de Uso Aceptable. Usted acepta y reconoce que \$2,500.00 USD (o su equivalente) por transacción o infracción de la Política de Uso Aceptable es un estimado mínimo razonable por los daños o perjuicios reales ocasionados a PayPal, teniendo en cuenta todas las circunstancias existentes, incluso la relación de la suma al grado de daño ocasionado a PayPal que se puede prever razonablemente, ya que la naturaleza de las infracciones de la Política de Uso Aceptable, los daños o perjuicios reales serían difíciles o imposibles de calcular. PayPal puede deducir los importes de dichos daños y perjuicios directamente de cualquier saldo que tenga en su cuenta PayPal existente y en cualquier cuenta PayPal que controle.

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

Usted es responsable de todas las cancelaciones, contracargos, reclamaciones, comisiones, multas, penalizaciones y otras responsabilidades en las que incurra PayPal, cualquier usuario de PayPal o un tercero causadas por, o derivadas de, el uso que usted haya hecho de los servicios PayPal y/o causadas por un incumplimiento de estas condiciones de uso por parte de usted.

## Retenciones, limitaciones y reservas

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

En determinadas circunstancias, para proteger a PayPal y la seguridad e integridad de la red de compradores y vendedores que utilizan los servicios PayPal, PayPal puede tomar medidas a nivel de cuenta o de transacción. A menos que se indique lo contrario, si tomamos cualquiera de las medidas descritas aquí, le notificaremos de nuestras medidas, pero mantendremos la entera discreción para tomar estas medidas. Para solicitar información relacionada con una limitación, retención o reserva de cuenta, debe visitar el [Centro de Resoluciones](#) o seguir las instrucciones en nuestra notificación dada por correo electrónico con respecto a la limitación, retención o reserva.

La decisión que tomemos sobre las retenciones, limitaciones y reservas se puede basar en criterios confidenciales que son fundamentales para la gestión de riesgos y la protección de PayPal, nuestros clientes y/o proveedores de servicios. Para evaluar el riesgo asociado con su cuenta de PayPal, podríamos utilizar modelos de fraude y de riesgo de propiedad exclusiva. Además, es posible que una norma o una autoridad gubernamental nos prohíba

que le divulguemos cierta información sobre dichas decisiones. No tenemos la obligación de revelarle los detalles de nuestra gestión de riesgos o procedimientos de seguridad. Con el fin de facilitar las acciones de PayPal descritas anteriormente y permitirnos evaluar el nivel de riesgo asociado a su cuenta PayPal, usted acepta cooperar con las solicitudes razonables que le haga PayPal solicitándole estados financieros y otra documentación o información de manera oportuna.

---

## **Retenciones**

Una retención es una medida que PayPal puede adoptar en ciertas circunstancias, ya sea a nivel de una transacción o a nivel de la cuenta. Cuando PayPal coloca una retención temporal sobre un pago, los fondos no estarán disponibles ni para el remitente ni para el destinatario. Antes de retener un pago, PayPal tiene en cuenta muchos factores, entre ellos: la titularidad de la cuenta, los movimientos de la transacción, el tipo de empresa, las controversias anteriores con clientes y la satisfacción general de los clientes. Algunas situaciones comunes en las que PayPal retendrá pagos incluyen:

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

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

Es posible que retengamos los pagos que se envíen a su cuenta PayPal si, a nuestra entera discreción, consideramos que puede existir un alto nivel de riesgo asociado a usted, su cuenta PayPal o sus transacciones, o que es necesario colocar dicha retención para cumplir con los requisitos normativos. Antes de aplicar una retención de pago, analizamos una serie de factores, como la información que tenemos a nuestra disposición, tanto de fuentes internas como de terceros. Cuando apliquemos una retención de pago, los fondos aparecerán en su cuenta PayPal con un aviso que muestra que no están disponibles o están pendientes. Cada vez que coloquemos una retención, le enviaremos una notificación a través de su cuenta PayPal o directamente por teléfono o por correo electrónico. Las retenciones basadas en riesgo generalmente siguen en efecto por hasta 30 días a partir de la fecha en que se recibió el pago en su cuenta PayPal. Podemos liberar antes la retención bajo ciertas circunstancias (por ejemplo, si usted cargó la información de rastreo del envío relacionada con la transacción), sin embargo, cualquier liberación anticipada se realizará a nuestra entera discreción. La retención puede durar más de 30 días si el pago se impugna como un pago que debe ser invalidado y cancelado con base en una transacción impugnada como se analiza en el párrafo siguiente. En este caso, retendremos el pago en su cuenta PayPal hasta que se resuelva el problema (pero no más de 180 días).

---

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

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

---

## Retenciones con base en transacciones reclamadas

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

---

## Limitaciones de la cuenta

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

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

- Si sospechamos que alguien podría estar utilizando su cuenta PayPal sin su consentimiento, la limitaremos para su protección y examinaremos los movimientos fraudulentos;
- Si el emisor de su tarjeta de débito o crédito nos alerta que alguien ha utilizado su tarjeta sin su permiso; del mismo modo, si su banco nos comunica que ha habido transferencias no autorizadas entre su cuenta PayPal y su cuenta bancaria;
- Para cumplir con la ley aplicable;
- Si consideramos razonablemente que ha incumplido estas condiciones de uso o ha incumplido la [Política de Uso Aceptable](#).



- Si su reputación de vendedor indica que su cuenta PayPal es de alto riesgo. Algunos ejemplos incluyen: indicaciones de desempeño de venta deficiente porque ha recibido un número inusualmente alto de reclamaciones y contracargos en la venta de un bien totalmente nuevo o de alto costo, o si su volumen de ventas típico aumenta rápidamente.

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

---

## Reservas

Podemos aplicar una reserva a su cuenta PayPal si consideramos que puede existir un alto nivel de riesgo asociado a usted, su cuenta PayPal, su modelo empresarial o sus transacciones. Cuando colocamos una reserva sobre su cuenta PayPal, significa que la totalidad o una parte de los fondos de su cuenta PayPal se encuentran reservados y no están disponibles para su retiro con el fin de protección contra el riesgo de que las transacciones realizadas por usted sean canceladas o invalidadas o de cualquier otro riesgo relacionado con su cuenta PayPal o con el uso de los servicios PayPal. Antes de aplicar una reserva, analizamos una serie de factores, como la información que tenemos a nuestra disposición, tanto de fuentes internas como de terceros.

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

Existen dos tipos de reservas que pueden aplicarse en su cuenta PayPal, y una o las dos pueden aplicarse al mismo tiempo:

- **Una reserva de renovación** es una reserva en la que se retiene un porcentaje de todas las transacciones recibidas diariamente y luego se libera de forma programada. Por ejemplo, su reserva podría establecerse en 10% y retenerse durante un periodo renovable de 90 días, es decir el 10% de los fondos que recibe en el día 1 se retienen

y luego se liberan el día 91; el 10% de los fondos que recibe en el día 2 se retienen hasta el día 92, etc.). Las reservas de renovación son el tipo más común de reserva.

- **Una reserva mínima** es un importe mínimo específico de los fondos que se requieren que tenga disponibles en su saldo de PayPal en todo momento. La reserva mínima se toma como un pago anticipado que se deposita de una sola vez o se establece de forma gradual de los porcentajes de ventas hasta que se llegue a la reserva mínima, al igual que una reserva de renovación.

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

Si cambiamos los términos de la reserva debido a un cambio en nuestra evaluación de riesgos, le informaremos acerca de los nuevos términos.

### 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 le afecte, o si creemos que se nos exige hacerlo para cumplir con la legislación vigente o los requisitos normativos, es posible que tengamos que adoptar ciertas medidas, como la retención de pagos desde y a su cuenta de PayPal, la aplicación de una reserva o limitación en su cuenta de PayPal o la cesión de sus fondos. Decidiremos, a nuestra entera discreción, qué medidas se nos exige que tomemos. A menos que la orden judicial, la legislación vigente, el requisito normativo u otro proceso legal exija lo contrario, le notificaremos acerca de estas acciones. No tenemos la obligación de impugnar ni apelar ninguna orden judicial o proceso legal que lo involucre a usted o a su cuenta de PayPal. Cuando colocamos una retención, reserva o limitación debido a una orden judicial, legislación vigente, requisito normativo u otro proceso legal, la retención, reserva o limitación puede permanecer vigente más de 180 días.

### Protección frente a transacciones no autorizadas

Para protegerse de movimientos no autorizados en su cuenta PayPal, debe iniciar sesión en su cuenta PayPal regularmente y revisar el estado de su cuenta PayPal. PayPal le enviará un correo electrónico a su dirección de correo electrónico principal registrada cada vez que se realice una transacción. Debe revisar estas notificaciones de transacciones para asegurarse de que cada transacción se haya autorizado y completado correctamente. PayPal le protegerá de cualquier movimiento no autorizado en su cuenta PayPal. Cuando se implemente esta protección, PayPal le cubrirá el importe total de movimientos no autorizados, 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 que se envió desde su cuenta PayPal que usted no autorizó y que no lo benefició. Por ejemplo, si alguien roba su contraseña, la utiliza para obtener acceso a su cuenta PayPal y envía pagos desde ella, entonces ha ocurrido una Transacción no Autorizada.

---

## ¿Qué no se considera una Transacción no Autorizada?

Las siguientes NO se consideran Transacciones No Autorizadas:

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

Invalidación y cancelación de un pago como resultado de las acciones descritas en [Reembolsos, cancelaciones y contracargos](#).

---

## Reportar una transacción no autorizada

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

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

## Resolución de errores

### ¿Qué es un error?

Un "Error" es lo siguiente:

- Cuando los fondos hayan sido descontados incorrectamente de su cuenta PayPal o se acreditados incorrectamente en su cuenta PayPal o cuando una transacción se registre incorrectamente en su cuenta PayPal.
  - Usted envía un pago y se debita el importe incorrecto de su cuenta PayPal.
  - Se abona un importe incorrecto a su cuenta PayPal.
  - Una transacción falta o no está correctamente identificada en su estado de cuenta de la cuenta PayPal.
  - Cometemos un error computacional o matemático relacionado con su cuenta PayPal.
- 

### ¿Qué no se considera un error?

Los siguientes NO se consideran errores:

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

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

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

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

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

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

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

Para errores relacionados con cuentas PayPal nuevas, transacciones en el punto de venta o transacciones iniciadas en el extranjero, podemos tardar hasta 90 días en investigar su reclamación o pregunta. Para las cuentas PayPal nuevas, podemos tardar hasta 20 [días hábiles](#) en abonar a su cuenta PayPal el importe que usted considere erróneo.

Le informaremos los resultados dentro de un plazo de 3 [días hábiles](#) luego de que finalicemos nuestra investigación. Si decidimos que no hubo ningún error, le enviaremos una explicación por escrito y haremos un cargo a su cuenta por el importe de cualquier

abono temporal anterior. Puede pedirnos copias de los documentos que utilizamos en la investigación. Si determinamos que hubo un error, nos aseguraremos de que el importe completo se abone en su cuenta.

## Errores de procesamiento

Corregiremos cualquier error de procesamiento que detectemos. Si el error hace que:

- Si usted recibe un importe inferior al que debería haber recibido, acreditaremos en su cuenta de PayPal la diferencia entre lo que debió recibir y lo que realmente recibió.
- Si usted recibe un importe superior al que debería haber recibido, debitaremos de su cuenta de PayPal la diferencia entre lo que debió recibir 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 haya estado funcionando correctamente y usted conocía la falla al iniciar la transacción; o
  - el error se debió a circunstancias extraordinarias fuera de nuestro control (como incendio, inundación o pérdida de conexión a internet), a pesar de nuestras precauciones razonables.

No son errores de procesamiento:

- Retrasos causados por la aplicación de [retenciones, limitaciones o reservas](#).
- Retrasos por una [revisión de pagos](#).
- Los retrasos que se describen en [Cómo comprar algo](#) y que se relacionan con el tiempo que puede tardar una transacción de compra en completarse 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 pueden comunicarse con usted por correo electrónico con fines de marketing. Puede optar por no recibir comunicaciones de marketing al abrir una cuenta PayPal, cambiando las preferencias de su cuenta o al hacer clic en el enlace de “anular suscripción” en cualquier correo electrónico o recibo de PayPal que reciba de nosotros. Espere hasta 10 días hábiles para que entre en vigencia la cancelación de la suscripción. Proporcionaremos información de hechos relativos a su cuenta o de los servicios PayPal, incluso si ha optado por no recibir comunicaciones de mercadotecnia.

Si nos proporciona su número de celular, usted acepta que PayPal y sus filiales pueden ponerse en contacto con usted a ese número mediante llamadas de marcación automática, llamadas pregrabadas o mensajes de texto para: (i) dar servicio a sus cuentas PayPal, (ii) realizar mercadotecnia de los Productos o marcas de PayPal, (iii) investigar o prevenir fraudes, o (iv) cobrar una deuda. A menos que obtengamos su consentimiento previo, no utilizaremos llamadas de marcación automática o mensajes grabados previamente ni mensajes de texto para comunicarnos con usted con fines de marketing. Podemos compartir su número de celular con proveedores de servicios que contratemos para que nos ayuden con las actividades mencionadas anteriormente, pero no compartiremos su número de celular con terceros para sus propios fines sin su consentimiento. No es necesario que acepte recibir llamadas de marcación automática o mensajes grabados previamente ni mensajes de texto a su número de celular para poder utilizar y disfrutar de los productos y servicios PayPal.

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

A menos que esté comunicándose con nosotros acerca de un asunto en el que hemos especificado otra dirección de notificación (por ejemplo, nuestro proceso de **Responsabilidad por Transacciones no autorizadas y otros errores**), las notificaciones deben enviarse por escrito por correo postal a: Operadora PayPal de México, S. de R. L. de C.V., Atención: Departamento Legal, Avenida Mariano Escobedo 476, Piso 14, Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México, C.P. 11590. Usted entiende y acepta que, en la medida en que lo permita la ley, PayPal puede, sin previo aviso o advertencia, monitorear o grabar las conversaciones telefónicas que usted o cualquier persona que actúe en su nombre tenga con PayPal o sus agentes para fines de control de calidad y capacitación, o para su propia protección. Usted reconoce y comprende que aunque sus comunicaciones con PayPal pueden ser escuchadas, monitoreadas o grabadas, no todas las líneas o llamadas telefónicas pueden ser grabadas por PayPal, por lo que PayPal no garantiza que las grabaciones de una llamada telefónica en particular sean conservadas o se puedan recuperar.

## Derechos de PayPal

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

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

---

### **Importes que adeude a PayPal**

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

Si su cuenta PayPal tiene fondos en varias divisas y el saldo PayPal en una de las divisas pasa a negativo por cualquier razón, PayPal puede compensar el saldo negativo de su cuenta PayPal mediante el uso de fondos que mantenga en una divisa diferente. En este caso, será necesario realizar una [conversión de divisas](#) 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 o se inicia un proceso judicial en su contra de conformidad con alguna disposición de una ley de quiebra o concurso mercantil, PayPal tendrá derecho a recuperar todos los costos y gastos razonables (incluidos los honorarios y gastos legales) en que se haya incurrido de conformidad con la ejecución de estas condiciones de uso.

---

### **Subrogación de derechos**

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

---

### **No renuncia**

Nuestra omisión en el ejercicio de las acciones correspondientes ante un incumplimiento de usted o de otros de alguna de sus obligaciones en virtud de estas Condiciones de Uso no

significará una renuncia a nuestro derecho de ejercer tales acciones con respecto a un incumplimiento posterior o similar.

## Indemnización y límite de responsabilidad

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

---

### Indemnización

Debe indemnizar a PayPal por las acciones relacionadas con su cuenta PayPal y el uso que hace de los servicios PayPal. Usted acepta defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a PayPal ante cualquier reclamación o demanda (incluidos los honorarios jurídicos razonables) presentada o contraída por un tercero debido a o que surjan de su incumplimiento de estas Condiciones de Uso, su uso indebido de los servicios PayPal, su incumplimiento de alguna ley o la infracción de los derechos de un tercero y/o las acciones o inacciones de cualquier tercero a quien usted conceda permisos para utilizar su cuenta PayPal o tener acceso a nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y los servidores que se utilizan para brindar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestra representación.

---

### Límite de responsabilidad

**La responsabilidad de PayPal se limita a su cuenta PayPal y al uso que hace de los servicios PayPal.** En ningún caso, PayPal será responsable de los beneficios perdidos o de ningún daño cuantificable, fortuito o resultante (incluidos, entre otros, daños por pérdida de datos o pérdida de actividad comercial) que surjan de o en relación con nuestros sitios web, software, sistemas (incluidas las redes y servidores que se utilizan para proporcionar algunos de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestra representación, algunos de los servicios PayPal, o estas Condiciones de Uso (independientemente de cómo surjan, incluida la negligencia), a menos y en la medida en que lo prohíba la ley. Nuestra responsabilidad ante usted o cualquier tercero en cualquier circunstancia se limita al importe real de daños directos. Además, en la medida en que lo permita la ley aplicable, PayPal no es responsable y usted acepta no responsabilizar a PayPal por ningún daño o pérdida (de forma enunciativa mas no limitativa, pérdida de fondos, plusvalía o reputación, ganancias u otras pérdidas intangibles o cualquier daño especial, indirecto o consecuencial) -perjuicios-, que sean resultado directo o indirecto de: (1) el uso que hace de o su incapacidad de utilizar nuestros sitios web, software, sistemas (incluyendo cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o cualquiera de los servicios PayPal; (2) retrasos o interrupciones en nuestros sitios web, software, sistemas (incluyendo cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre y cualquiera de los servicios PayPal;



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

## Exclusión de garantías y liberación de responsabilidad

### Exclusión de garantías

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

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

---

### Liberación de responsabilidad de PayPal

Si tiene una controversia con cualquier otro titular de una cuenta PayPal, usted libera a PayPal de cualquier reclamación, demanda y daño (directo e indirecto) de todo tipo y naturaleza, conocido y desconocido, que surja de o que esté relacionado de cualquier forma con tales controversias. Al aceptar esta liberación de responsabilidad usted renuncia expresamente a cualquier protección que de otro modo limitaría la cobertura de esta liberación de responsabilidad para incluir solo aquellas reclamaciones que usted sepa o

sospeche que existan a su favor en el momento de aceptar esta liberación de responsabilidad.

## Controversias con PayPal

### **Póngase en contacto con PayPal primero**

Si surgiera una controversia entre usted y PayPal, nuestro objetivo será obtener información sobre sus inquietudes y abordarlas. Si no logramos hacerlo a su satisfacción, nuestro objetivo es proporcionarle un medio neutro y efectivo de resolver la controversia rápidamente. Las controversias entre usted y PayPal en relación con los servicios pueden reportarse al [Servicio de Atención al Cliente de PayPal](#).

## Propiedad intelectual

### **Marcas de PayPal**

"PayPal.com", "PayPal.com.mx", "PayPal" y todos los logotipos relacionados con los servicios de PayPal son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de PayPal o los licenciantes de PayPal. No podrá copiar, imitar, modificar o usarlas sin previo consentimiento escrito de PayPal. Además, todos los encabezados de página, los gráficos personalizados, los iconos de botón y las secuencias de comandos son marcas de servicio, marcas comerciales y/o imagen comercial de PayPal. No podrá copiar, imitar, modificar o usarlas sin nuestro previo consentimiento por escrito. Puede utilizar los logotipos de HTML proporcionados por PayPal para dirigir el tráfico web a los servicios de PayPal. No podrá alterar, modificar o cambiar estos logotipos de HTML de ninguna forma, ni se pueden usar de una manera que describa de forma errónea a PayPal o a los Servicios PayPal ni mostrarlos de ninguna forma que implique patrocinio o aprobación por parte de PayPal. Todos los derechos, títulos e intereses en los sitios web de PayPal y para estos, además de todo lo contenido en ellos, los servicios de PayPal y la tecnología relacionada con los servicios PayPal y toda la tecnología, cualquiera sea, y contenido creado o derivado de lo anteriormente expuesto es de propiedad exclusiva de PayPal y sus licenciantes.

---

## **Licencia de uso en general**

Si está utilizando software de PayPal, como API, kit de herramientas de desarrollador u otro software, que puede incluir el software proporcionado por o integrado con software, los sistemas o los servicios de nuestros proveedores de servicios que haya descargado, o que, de lo contrario, acceda a través de la web o de una plataforma móvil, entonces PayPal le otorga una licencia revocable, no exclusiva, no sublicenciable, no transferible, libre de regalías, limitada de acceso y/o uso del software de PayPal de acuerdo con la documentación que acompaña a dicho software. Esta licencia de derechos aplica al software y a todas las actualizaciones, nuevas versiones y software de reemplazo. Usted no podrá rentar, alquilar o transferir de cualquier manera sus derechos sobre el software a un tercero. Debe cumplir con los requisitos de implementación, acceso y uso contenidos en toda la documentación que acompaña a los servicios PayPal. Si no cumple con los requisitos de implementación, acceso y uso de PayPal, será responsable de todos los daños que resulten y le afecten a usted, a PayPal y a terceros. PayPal puede actualizar o

descontinuar cualquier software tras enviarle una notificación. Aunque PayPal puede haber (1) integrado determinados materiales y tecnología de terceros en la web u otras aplicaciones, incluido el software, y/o haber (2) accedido y utilizado determinados materiales y tecnología de terceros para facilitarle la prestación de los servicios PayPal, no se le ha otorgado ningún derecho ni retiene ningún derecho en o sobre dichos materiales de terceros. Usted acepta no modificar, alterar, manipular, reparar, copiar, reproducir, adaptar, distribuir, exhibir, publicar, aplicar ingeniería inversa, traducir, desensamblar, descompilar ni intentar crear ningún código de origen que derive del software o de cualquiera de los materiales o la tecnología de terceros, o crear trabajos que deriven del software o de cualquiera de los materiales o la tecnología de terceros. Usted reconoce que todos los derechos, títulos e intereses del software de PayPal son propiedad de PayPal y cualquier material de terceros integrado en ellos son propiedad de los proveedores de servicios externos. Cualquier otra aplicación de software de terceros que utilice en los sitios web de PayPal estará sujeta a la licencia que acordó con el tercero que le proporciona este software. Usted reconoce que PayPal no posee, controla ni tiene ninguna responsabilidad u obligación con respecto a ninguna aplicación de software de un tercero que usted opte por utilizar en cualquiera de nuestros sitios web, software y/o en relación con los servicios PayPal.

---

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

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

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

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

## Varios Cesión

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

---

## Días hábiles

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

---

## Cuentas inactivas

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

---

## Ley aplicable y jurisdicción

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

---

## Verificación de identidad

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

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

- solicitarle que proporcione su licencia de conducir u otros documentos de identificación en cualquier momento.

Las leyes contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo pueden exigirle a PayPal que verifique cierta información de identificación si utiliza ciertos servicios PayPal. PayPal se reserva el derecho de cerrar, suspender o limitar el acceso a su cuenta PayPal y/o a los servicios PayPal en caso de que, tras realizar la investigación debida, no podamos 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 o fideicomiso 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 para mantener su privacidad, así como el uso y la revelación de su información de nuestra parte.

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

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

---

## Su uso de la información; Leyes de protección de datos

Si recibe información acerca de otro cliente de PayPal, debe mantener la confidencialidad de la información y solo utilizarla en relación con los servicios PayPal. No podrá revelar o distribuir información acerca de los usuarios de PayPal a terceros ni utilizar la información para fines de mercadotecnia, a menos que reciba el consentimiento expreso de dicho usuario para hacerlo. No puede enviar correos electrónicos no solicitados a un cliente de PayPal ni utilizar los servicios PayPal para cobrar pagos por enviar o ayudar a enviar, correos electrónicos no solicitados a terceros.

En la medida en que usted (como vendedor) procese cualquier dato personal sobre un cliente de PayPal conforme a estas condiciones de uso, acepta cumplir con los requisitos de cualquier ley de privacidad y protección de datos vigente. Usted tiene su propia política de privacidad, avisos y procedimientos propios establecidos independientemente, para los datos personales que mantenga como controlador de datos, incluyendo un registro de sus actividades relacionadas con el procesamiento de datos personales en virtud de estas condiciones de uso.

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

Al cumplir con tales leyes, deberá:

- implementar y mantener todas las medidas de seguridad apropiadas para el procesamiento de datos personales; y
  - no hacer nada intencionalmente ni permitir que se haga nada que pueda conducir a un incumplimiento de las leyes de privacidad y protección de datos de PayPal.
- 
- © 1999–2020
  - [Privacidad](#)
  - [Acuerdos legales](#)