



Guía de Integración de Pagos por teléfono

Guía de Integración de Pagos por teléfono

Número de documento: 10117.en_US-201010

© 2011 PayPal, Inc. Todos los derechos reservados. PayPal es una marca comercial registrada de PayPal, Inc. El logotipo de PayPal es una marca comercial de PayPal, Inc. Las demás marcas comerciales que aparecen en este documento pertenecen a sus respectivos propietarios.

La información de este documento pertenece a PayPal, Inc. No se puede utilizar, reproducir o revelar sin el permiso por escrito de PayPal, Inc.

Copyright © PayPal, Inc. Todos los derechos reservados. PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A. - Société en Commandite par Actions, Domicilio social: 22-24 Boulevard Royal, L-2449, Luxembourg, RCS Luxembourg B 118 349.

Nota para el consumidor: el servicio de PayPal se considera un instrumento de prepago según las leyes de Singapur. No requiere la aprobación de las autoridades monetarias de Singapur. Lea detenidamente las condiciones de uso.

Nota de exención de responsabilidad:

PayPal, Inc. le proporciona a usted esta información "TAL CUAL", con todos sus fallos. PayPal, Inc. no garantiza en modo alguno (ya sea de forma expresa, implícita o legal) la información contenida en este documento. PayPal, Inc. no asume responsabilidad alguna por daños (ni directos ni indirectos), por errores u omisiones, o causados por el uso de este documento o de la información que contiene o consecuencia de la aplicación o el uso del producto o del servicio descritos en este documento. PayPal, Inc. se reserva el derecho de realizar cambios a cualquier información contenida en este documento sin previo aviso.



Prólogo

Acerca de esta guía

La *Guía de Integración de Pagos por teléfono* describe cómo configurar y utilizar Pagos por teléfono para procesar transacciones con tarjeta de crédito por Internet. Incluye información sobre:

- Captura, anulación y creación de nuevas transacciones.
- Retirada de fondos de su cuenta PayPal.
- Funciones de seguridad para evitar el fraude con tarjeta de crédito.
- Errores encontrados al utilizar Pagos por teléfono.
- Cancelación de la cuenta de Pagos por teléfono.
- Reactivación de la cuenta de Pagos por teléfono.

¿A quién va dirigida esta guía?

Esta guía es para vendedores que reciben pedidos por teléfono, fax o por mail y quieren utilizar Pagos por teléfono para procesar tarjetas de crédito.

Sugerencias sobre la documentación

Ayúdenos a mejorar esta guía enviando sus comentarios a:

documentationfeedback@paypal.com

1

Comenzar a utilizar Pagos por teléfono

Qué es Pagos por teléfono

Pagos por teléfono es una aplicación basada en Web que le permite aceptar con su cuenta PayPal pagos con tarjeta de crédito. Ofrece a su empresa una funcionalidad similar a la de un terminal de procesamiento de tarjetas de crédito. Pagos por teléfono es ideal para vendedores que reciben pedidos por teléfono, fax o por y quieren aceptar tarjetas de crédito.

Puede utilizar Pagos por teléfono en cualquier ordenador que tenga conexión a Internet y un navegador Web.

NOTA: Para obtener el máximo rendimiento, utilice Internet Explorer 6.0, Netscape Navigator 7.0 o FireFox 1.0.

Funciones y ventajas

Le mostramos las funciones y ventajas de Pagos por teléfono:

- **Expandir su negocio:** Acepte pedidos y procese pagos para las principales tarjetas de crédito. Extienda su ámbito de acción hasta clientes que prefieran no pagar por Internet, lo que incluye a clientes sin cuenta PayPal.
- **Utilizar PayPal como solución de pago inmediata:** Procese los pedidos de sus clientes a través de un formulario de pago en Internet alojado en PayPal. No necesita una cuenta de vendedor independiente.
- **Reducir los costes:** Pague la misma tarifa reducida para todos los tipos de tarjeta.

NOTA: La política de protección del vendedor de PayPal no se aplica a transacciones procesadas mediante Pagos por teléfono.



Comenzar a utilizar Pagos por teléfono

Funciones y ventajas

2

Funciones de seguridad

Al procesar un pedido con Pagos por teléfono, PayPal verifica la tarjeta de crédito y la dirección de facturación del cliente para evitar fraudes con tarjeta de crédito.

Este capítulo trata la función de seguridad que utiliza PayPal para verificar esta información:

- [Código de seguridad de la tarjeta](#)

Código de seguridad de la tarjeta

El código de seguridad de la tarjeta (CSC) es una función de seguridad antifraude. Ayuda a proteger contra el fraude asegurándose de que una persona no puede utilizar los detalles de la tarjeta de crédito para realizar una transacción sin estar en posesión de la tarjeta física.

When you process an order using the Solución alojada, you enter the credit card's CSC on the **Enter your order** page. For Visa and MasterCard, the three-digit CSC is printed on the back of the card immediately next to the card's account number.

Cuando termine de introducir un pedido en Pagos por teléfono, PayPal comprueba el CSC introducido y se muestra un código de respuesta CSC. Este código le indica el estado de la comprobación de CSC. Para ver más detalles sobre el significado de los códigos, consulte [“Respuestas de código de seguridad de la tarjeta” en la página 44](#).



Funciones de seguridad

Código de seguridad de la tarjeta

3

Configuración de la cuenta antes de utilizar Pagos por teléfono

Antes de empezar a procesar transacciones utilizando Pagos por teléfono, PayPal recomienda realizar algunos cambios en la configuración de la cuenta.

Este capítulo contiene información sobre tareas que debe realizar antes de utilizar Pagos por teléfono. Las tareas son:

- [Añadir una cuenta bancaria](#)
- [Confirmación de la información de contacto](#)
- [Verificación de un nombre ampliado de tarjeta de crédito](#)
- [Concesión de acceso secundario a Pagos por teléfono](#)
- [Revocación de acceso secundario a Pagos por teléfono](#)

Añadir una cuenta bancaria

Para añadir una cuenta bancaria a su cuenta PayPal:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en el vínculo **Añadir banco** en el cuadro **Siguientes pasos**.
3. En la página **Vincular cuenta bancaria**, complete los campos y haga clic en **Continuar**.

NOTA: Debe confirmar su cuenta bancaria antes de poder añadir fondos a su cuenta PayPal. PayPal envía automáticamente dos depósitos a la cuenta bancaria que ha añadido. El importe de cada depósito va de 0,01 a 0,99 y por lo general aparecerá en su cuenta en 2 ó 3 días laborables.

4. Cuando haya recibido los dos depósitos, inicie sesión en su cuenta PayPal y haga clic en el vínculo **Confirmar cuenta bancaria** en el cuadro **Página siguiente**.
5. Introduzca el importe de los dos depósitos en la página **Confirmar cuenta bancaria** y haga clic en **Enviar**.

Cuando haya confirmado la cuenta bancaria, podrá acceder a sus fondos solicitando una transferencia electrónica de fondos o un cheque.

Confirmación de la información de contacto

Antes de empezar a procesar transacciones utilizando Pagos por teléfono, verifique que su información de contacto de la empresa es correcta y completa en la pestaña **Perfil**. Una información precisa asegura que los clientes puedan ponerse en contacto con usted para hablar sobre las compras y PayPal para hacerlo sobre su cuenta, si es preciso.

Para verificar y actualizar su información de contacto de la empresa:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Perfil**.
3. En la columna **Información de cuenta**, haga clic en **Información de la empresa**.
4. En la página **Revisar información**, verifique la información de contacto.
5. Si necesita realizar más modificaciones, haga clic en **Editar** e introduzca su información actualizada. Asegúrese de que la información siguiente es precisa:
 - **Correo electrónico del servicio de atención al cliente:** Esta dirección de correo electrónico se incluye en los correos electrónicos de PayPal a sus clientes. Los clientes pueden utilizar este correo electrónico para ponerse en contacto con usted.
 - **Teléfono del servicio de atención al cliente:** Este número de teléfono va impreso en los extractos de la tarjeta de crédito de los clientes. Los clientes pueden utilizar este número para ponerse en contacto con usted.
6. Haga clic en **Guardar**.

Verificación de un nombre ampliado de tarjeta de crédito

El nombre ampliado de tarjeta de crédito es el nombre de empresa que aparece en los extractos de tarjeta de crédito de los clientes con el importe de la transacción de Pagos por teléfono.

El nombre puede tener hasta 19 caracteres, incluidos espacios, y debe incluir únicamente caracteres alfanuméricos. El nombre se imprime en mayúsculas en los extractos de la tarjeta de crédito y podría aparecer truncado en algunos procesadores de tarjetas.

Para configurar un nombre ampliado de tarjeta de crédito:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la subpestaña **Perfil**.
3. En la columna **Configuración de seguridad y riesgos**, haga clic en el vínculo **Preferencias de recepción de pagos**.
4. En el campo **Nombre ampliado del extracto de la tarjeta de crédito**, introduzca el nombre de su empresa como quiera que aparezca en los extractos de la tarjeta de crédito de los clientes.

5. Haga clic en **Guardar**.

Concesión de acceso secundario a Pagos por teléfono

De forma predeterminada, Pagos por teléfono se configura para que un solo usuario pueda procesar transacciones. Sin embargo, puede proporcionar a varios usuarios (como empleados) la capacidad de procesar transacciones utilizando Pagos por teléfono. Para hacerlo, añádalos a su cuenta como usuarios secundarios y concederles permiso para utilizar Pagos por teléfono a través de la función de administrar usuarios de PayPal.

La función de administrar usuarios le permite conceder a varios usuarios secundarios diferentes niveles de acceso a una sola cuenta PayPal. Puede añadir hasta 200 usuarios secundarios a su cuenta PayPal.

NOTA: El titular de la cuenta es el único usuario de la cuenta que puede cambiar los derechos de acceso de usuarios secundarios. Los usuarios secundarios no tiene acceso completo a todas las funciones de su cuenta PayPal: sólo tiene acceso a las funciones para las que usted les conceda acceso.

Para conceder a un usuario secundario acceso a Pagos por teléfono:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Perfil**.
3. En la columna **Información de cuenta**, haga clic en el vínculo **Administrar usuarios** para ver todos los usuarios actuales.
4. En la página **Administrar usuarios**, haga clic en **Añadir usuario** para añadir usuarios secundarios.
5. En la página **Añadir usuarios**, introduzca el nombre de usuario, el Id. de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
6. Marque la casilla de verificación Pagos por teléfono.
7. Haga clic en **Guardar**.

El usuario se añade a su cuenta como usuario secundario con permiso para utilizar Pagos por teléfono.

Revocación de acceso secundario a Pagos por teléfono

Por motivos de seguridad, puede que tenga que revocar el acceso de un usuario a Pagos por teléfono.

Para revocar el acceso de un usuario a Pagos por teléfono:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Perfil**.
3. En la columna **Información financiera**, pulse el vínculo **Administrar usuarios**.
4. Seleccione el usuario cuyo acceso desea revocar y haga clic en **Editar**.
5. En la página **Editar acceso de usuario**, quite la marca de Pagos por teléfono.
6. Haga clic en **Guardar**.

Tras revocar los privilegios, el usuario seleccionado ya no podrá acceder a Pagos por teléfono ni procesar transacciones de Pagos por teléfono.

4

Realización de transacciones utilizando Pagos por teléfono

Este capítulo ofrece instrucciones detalladas para realizar transacciones utilizando Pagos por teléfono. Contiene la siguiente información:

- [Acceso a Pagos por teléfono](#)
- [Procesamiento de una transacción de Pagos por teléfono](#)

Acceso a Pagos por teléfono

Tras configurar su cuenta para utilizar Pagos por teléfono, ya podrá procesar transacciones. Puede acceder a Pagos por teléfono iniciando sesión en su cuenta PayPal desde:

<https://www.paypal.es>

Procesamiento de una transacción de Pagos por teléfono

Esta sección explica cómo realizar a Venta, una transacción de Autorización, o Abono (si corresponde) utilizando Pagos por teléfono.

Para procesar un pedido utilizando Pagos por teléfono, hay que seguir tres pasos:

1. Introduzca la información de transacción en la página **Introducir pedido**.
2. Verifique la información y envíe la transacción desde la página **Revisar pedido**.
3. Si la transacción es correcta, consulte los detalles de la transacción en la página **Confirmación de transacción**.

Página Introducir pedido

Siga estos pasos en la página **Introducir pedido** para procesar una transacción.

FIGURA 4.1 *Página Introducir pedido*

1. Complete los campos de la sección de detalles de pago:

- **Divisa:** Seleccione el tipo de divisa de la transacción en el menú desplegable.
- **Importe neto:** Introduzca el importe del pago para el artículos sin cargos de shipping ni taxes.
- **Envío:** Introduzca los gastos de envío para la transacción. Si desea aplicar taxes al importe de shipping, marque la casilla de verificación **Aplicar impuestos al envío**.
- **Tipo impositivo:** Introduzca la tasa de impuesto de ventas para la transacción.
- **Importe de impuesto:** El importe de tax se calcula automáticamente basándose en las cifras introducidas en los campos anteriores.
- **Total:** El importe total que se cargará al cliente por la transacción se calcula basándose en las cifras introducidas en los campos anteriores.
- **Descripción:** Incluya detalles sobre esta transacción como referencia para el futuro. Puede utilizar esta información para buscar la transacción más adelante.

NOTA: Esta información no aparecerá en el extracto de su tarjeta de crédito.

- **Id. de factura:** Introduzca un valor único (no repetido) alfabético, numérico o alfanumérico para evitar pagos accidentales (bloqueando Id. de factura duplicados). El valor Bloquear pagos accidentales se puede modificar en **Perfil > Configuración de seguridad y riesgos > Preferencias de recepción de pagos > Bloquear pagos accidentales**. El valor predeterminado es **Sí**. Si se restablece, se puede utilizar para cualquier información sin requisitos únicos o alfanuméricos.

NOTA: Independientemente del valor, esta información no aparecerá en el extracto de la tarjeta de crédito. Also, this field does not appear if you are performing a Credit transaction.

2. Seleccione un tipo de transacción e introduzca la información de la tarjeta de crédito para la transacción.

- **Tipo de transacción:** Seleccione Venta, Abono (si corresponde) o Autorización en el menú desplegable.

Venta - Carga instantáneamente el importe especificado en la cuenta y marca la transacción para la transferencia inmediata de fondos (captura) durante el siguiente período de liquidación. Utilice esta opción si tiene pensado enviar o entregar los artículos en un plazo de 24 horas. Esta opción la suelen utilizar los vendedores con un volumen de ventas de bajo a medio.

Abono - Devuelve un importe específico a una transacción o tarjeta de crédito que no se procesó originalmente con Pagos por teléfono. Si quiere hacer un abono por una transacción procesada con su cuenta de Pagos por teléfono, consulte [“Procesamiento de un reintegro” en la página 24](#). Dependiendo de la cuenta, es posible que no tengo acceso a esta opción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información o vea si su cuenta cumple los requisitos para hacer abonos por transacciones.

Autorización - Inicia la transacción pero el pago se cobra más adelante. Es la primera parte de un proceso de dos pasos utilizado principalmente por vendedores con gran volumen de ventas que requieren más flexibilidad a la hora de procesar pagos. En el primer paso, Autorización, se envía una solicitud para verificar que la tarjeta de crédito tiene fondos suficientes y se reserva el importe solicitado. Si no hay suficientes fondos disponibles, el segundo paso consiste en capturar manualmente los fondos. Puede capturar el importe de una transacción que difiera ligeramente del importe autorizado originalmente. Este proceso permite al vendedor modificar el importe del pedido para reflejar los cambios (impuestos, envío o disponibilidad del artículo, por ejemplo) que tienen lugar después de que se haya realizado el pedido inicial. Para obtener más información, consulte [“Captura de una Autorización” en la página 23](#).

- **Tipo de tarjeta:** Seleccione un tipo de tarjeta en el menú desplegable. Sólo se admiten las tarjetas que se incluyen en el menú desplegable.
- **Número de tarjeta:** Introduzca el número sin espacios ni guiones.
- **Fecha de caducidad:** Introduzca la fecha de vencimiento de la tarjeta con el formato: mm/aaaa.

- **CSC:** Introduzca el código de seguridad de la tarjeta de crédito para verificar que el cliente está en posesión de la tarjeta real. Para Visa y MasterCard, este código de tres dígitos aparece en el reverso de la tarjeta a continuación de las últimas cifras del número de tarjeta. Para ver todos los detalles, consulte “Código de seguridad de la tarjeta” en la página 7.

3. Complete la sección de información de facturación.

IMPORTANTE: Es la dirección en la que el cliente recibe los extractos de su tarjeta de crédito.

- **Nombre:** Introduzca el nombre del contacto de facturación.
- **Apellidos:** Introduzca los apellidos del contacto de facturación.
- **País:** Seleccione el país de residencia del contacto de facturación en el menú desplegable.
- **Dirección de facturación:** Introduzca el nombre y el número de calle de la dirección de facturación.
- **Ciudad:** Introduzca la ciudad de la dirección de facturación.
- **Código postal:** Introduzca el código postal de la dirección de facturación.
- **Teléfono:** Introduzca el número de teléfono del contacto de facturación.
- **Correo electrónico:** Introduzca la dirección de correo electrónico del contacto de facturación.

4. Seleccione una de las siguientes opciones:

- **No se requiere dirección de envío** si no va a enviar nada para esta transacción.
- **La dirección de envío es la misma que la de facturación** si las direcciones de facturación y envío son la misma.
- **Introducir una dirección de diferente** si las direcciones de facturación y envío son diferentes. Esta opción muestra los campos de la dirección de envío para que introduzca la información de esta dirección. Consulte la información de facturación más arriba para ver detalles sobre los campos.

5. Haga clic en **Revisar** para continuar con la página **Revisar pedido** y verificar la información introducida.

NOTA: Si se introduce información incorrecta en los campos, verá los mensajes de error correspondientes en la página **Introducir pedido** al hacer clic en **Revisar**. Corrija los errores ayudándose de las sugerencias de los mensajes de error y haga clic de nuevo en **Revisar**.



Página Revisar pedido

La página **Revisar pedido** muestra la información introducida en la página **Introducir pedido**.

FIGURA 4.2 *Página Revisar pedido*

Información de pago	
Importe neto	€100,00 EUR
Envío	€10,00 EUR <small>No aplicar impuestos al envío</small>
Importe de impuestos	€10,00 EUR
Total	€120,00 EUR <small>(Envío e impuestos incluidos)</small>

Información de transacción	
Tipo de transacción	Venta
Tipo de tarjeta	MasterCard
Número de tarjeta	XXXXXXXXXXXX5100
Fecha de vencimiento	12/2012

Información de facturación	
No se requiere dirección de facturación	

Verifique la información de esta página. Haga clic en **Editar** para volver a la página anterior y realizar modificaciones o en **Enviar** para procesar la transacción.

Página Confirmación de transacción

La página **Confirmación de transacción** aparece cuando la transacción se ha enviado correctamente.

FIGURA 4.3 *Página Confirmación de transacción*

Confirmación de transacción [Ayuda con esta página](#)

La transacción se ha realizado correctamente.

Información de transacción

Id. de transacción [2LJ654984G479910P](#)

Fecha y hora 09-nov-2010 02H11' CET

Tipo de transacción Venta

Tipo de tarjeta MasterCard

Número de tarjeta XXXXXXXXXXXX5100

Total €120,00 EUR (Envío e impuestos incluidos)

[Introducir transacción](#) [Imprimir recibo](#) [Imprimir especificaciones de embalaje](#)

¿Qué desea hacer a continuación?

- › [Ver saldo de cuenta](#)
- › [Ver la actividad reciente de la cuenta](#)
- › [Ver perfil](#)

Empiece a utilizar la facturación con PayPal.

- › Reduzca sus tarifas de transacción.
- › Reciba los pagos más rápidamente.
- › Envíe facturas empresariales detalladas en cuestión de minutos para productos y servicios.
- › Calcule automáticamente el franqueo, los impuestos y las conversiones de divisas.

[facturación](#)

Si la transacción no es correcta, se le redirige a la página **Introducir pedido**. Desde ahí, puede revisar los mensajes de error y realizar las modificaciones oportunas para volver a procesar la transacción.

La página **Confirmación de transacción** contiene la información siguiente:

- **Id. de transacción:** Número de identificación que asigna PayPal a cada transacción. Haga clic en el Id. de transacción para acceder a la página **Detalles de transacción** y ver más información sobre la transacción. En la página **Detalles de transacción**, puede realizar tareas secundarias como anular, capturar, reintegrar o crear una nueva transacción basándose en la información proporcionada para esta transacción.
- **Fecha y hora:** Fecha y hora de la transacción (en CET).
- **Tipo de transacción:** Tipo de transacción realizada. Por ejemplo, Autorización.
- **Tipo de tarjeta:** Tipo de tarjeta de crédito utilizada para la transacción. Por ejemplo, MasterCard.
- **Número de tarjeta:** Número de la tarjeta de crédito utilizada para la transacción. Por motivos de seguridad, sólo se muestran los últimos cuatro dígitos.

- **Total:** Importe monetario de la transacción incluidos gastos de envío o impuestos aplicables.

También puede realizar las tareas siguientes en esta página:

- **Introducir transacción:** Vuelva a la página **Introducir pedido** para realizar una nueva transacción.
- **Imprimir recibo:** Vea e imprima un recibo de la transacción.
- **Imprimir especificaciones de embalaje:** Imprima especificaciones de embalaje para incluirlas con el envío. Es lo mismo que el recibo, pero no incluye el importe monetario de la transacción. Si incluyó información como el Id. de factura y una descripción durante la transacción, se mostrará en las especificaciones de embalaje.



Realización de transacciones utilizando Pagos por teléfono

Procesamiento de una transacción de Pagos por teléfono





Realización de transacciones utilizando Pagos por teléfono

Procesamiento de una transacción de Pagos por teléfono

5

Realización de tareas secundarias utilizando transacciones existentes

Tras enviar una transacción correcta, puede realizar varias tareas secundarias en esa transacción. Este capítulo proporciona información sobre las siguientes tareas secundarias:

- [Captura de una Autorización](#)
- [Anulación de una Autorización](#)
- [Procesamiento de un reintegro](#)
- [Creación de una nueva transacción utilizando datos de una transacción anterior](#)

Captura de una Autorización

Si ha realizado una transacción de Autorización, debe capturar los fondos para recibir el pago.

NOTA: PayPal le recomienda que capture pagos en un plazo de tres días desde la autorización original.

Para capturar una transacción de Autorización:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Historial**.
3. Haga clic en el botón **Capturar** asociado a la transacción que desee capturar.
4. Revise la información de la página **Capturar fondos**, introduzca el importe que desea capturar y haga clic en **Continuar**.
5. En la página **Confirmar captura de fondos**, haga clic en **Capturar fondos**.

Los fondos se transfieren a su cuenta PayPal.

NOTA: Tras realizar una transacción de Autorización utilizando Pagos por teléfono, puede realizar una captura inmediatamente haciendo clic en el Id. de transacción en la página **Confirmación de transacción**. Siga el paso 2 anterior para capturar la transacción.

Si ha iniciado una autorización y ahora desea reintegrar al cliente, debe anular la autorización. Las anulaciones sólo están disponibles en tipos de transacción de Autorización. Tras anular una transacción de Autorización, no puede capturar fondos asociados a esa transacción y los fondos se devuelven al cliente.

NOTA: La anulación de una autorización cancela todo el importe abierto.

Puede iniciar una anulación si:

- La autorización está pendiente.
- Se ha capturado menos del 100% del importe autorizado.

Para anular una transacción de Autorización:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Historial**.
3. Haga clic en el botón **Detalles** asociado a la autorización que desee anular.
4. En la página **Detalles de transacción**, haga clic en el botón **Anular** asociado a la autorización.
5. Verifique los detalles de anulación en la sección **Anular autorización**. También puede añadir una nota al comprador para explicar la anulación; después, haga clic en **Continuar**.
6. En la página **Confirmar anulación**, haga clic en **Anular**.

NOTA: Tras realizar una autorización utilizando Pagos por teléfono, puede realizar una acción de anulación inmediatamente haciendo clic en el Id. de transacción en la página **Confirmación de transacción**. Siga el paso 3 anterior para anular la transacción.

Procesamiento de un reintegro

Si desea hacer un reintegro a un cliente por una transacción de Sale correcta procesada anteriormente, debe procesar un reintegro. Puede enviar al cliente un reintegro en un plazo de 60 días tras recibir el pago original haciendo clic en el vínculo **Emitir reintegro** en la página **Detalles de transacción**. Transcurridos 60 días desde la recepción del pago, debe utilizar la pestaña **Enviar dinero** para enviar el reintegro.

Para enviar un reintegro en un plazo de 60 días desde la recepción del pago original:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Historial**.
3. Busque el pago que desea reintegrar y haga clic en **Detalles** para abrir la página **Detalles de transacción**.

4. En la página **Detalles de transacción**, haga clic en **Emitir reintegro**.
5. Introduzca el importe del reintegro total o parcial y un mensaje opcional al cliente, y haga clic en **Continuar**. Compruebe que el importe del reintegro no supera el importe original.
6. En la página **Revisar y procesar reintegro** verifique el importe del reintegro y haga clic en **Emitir reintegro**.

Se le devuelve la tarifa de transacción original si realiza un reintegro dentro del plazo de 60 días desde la recepción del pago. Si realiza un reintegro parcial, se le devolverá parte de la tarifa de transacción.

Para enviar un reintegro más de 60 días después de la recepción del pago:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Enviar dinero**.
3. Introduzca la información necesaria y haga clic en **Continuar**.
4. Revise la información de la página de confirmación y haga clic en **Enviar dinero** para completar la transacción.

Creación de una nueva transacción utilizando datos de una transacción anterior

PayPal le permite utilizar información almacenada de una transacción anterior para crear rápidamente una nueva. Los datos de transacción de la transacción anterior que elija se transfieren automáticamente para rellenar los campos de la página de pedido en Pagos por teléfono para una nueva transacción.

NOTA: Dependiendo de su cuenta, es posible que no tenga acceso a esta opción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para ver información adicional, o para ver si su cuenta cumple los requisitos para esas transacciones.

Para crear una nueva transacción utilizando información proporcionada para una transacción anterior:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Historial**.
3. Busque la transacción que desea utilizar para crear una nueva transacción y haga clic en el botón **Detalles** correspondiente para abrir la página **Detalles de transacción** de esa transacción.
4. Haga clic en el vínculo **Crear transacción**. Aparece la página **Crear nuevo pedido**. Algunos de los campos se habrán rellenado previamente con información de la transacción original, aunque puede cambiarlas.

5. Consulte las descripciones de campo en la sección [Procesamiento de una transacción de Pagos por teléfono](#) para completar el formulario de pedido. Para el campo de tarjeta de crédito de la página **Crear nuevo pedido**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - **Mantener existente:** si desea utilizar la tarjeta de crédito utilizada para la transacción original. Se muestran los cuatro últimos dígitos de la tarjeta de crédito y la fecha de caducidad. Puede modificar la fecha de caducidad.
 - **Introducir nueva tarjeta de crédito:** si desea utilizar una tarjeta de crédito diferente para esta transacción, pero quiere mantener toda la información de cliente asociada a la transacción anterior. Introduzca el número de tarjeta de crédito, la fecha de caducidad o el CSC de esa tarjeta.
6. Revise la información y envíe la transacción.

Ha creado y enviado correctamente una nueva transacción utilizando los datos de una transacción existente.

6

Retirada de fondos

Este capítulo trata dos métodos para retirar los fondos asociados a su Pagos por teléfono

Para retirar fondos, debe tener una cuenta bancaria asociada a su cuenta PayPal. Para ello, siga las instrucciones de la sección [Añadir una cuenta bancaria](#). Si ya tiene asociada una cuenta bancaria a su cuenta PayPal, puede retirar fondos.

Solicitud de transferencia electrónica de fondos

Si tiene una cuenta bancaria confirmada asociada a su cuenta PayPal, puede retirar fondos de su cuenta PayPal solicitando una transferencia electrónica de fondos.

Para solicitar una transferencia electrónica de fondos:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <https://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Mi cuenta**.
3. Haga clic en la subpestaña **Retirar**.
4. Haga clic en el vínculo **Retirar fondos a su cuenta bancaria**.
5. Elija la cuenta bancaria a la que desea retirar los fondos, introduzca el importe y haga clic en **Continuar**.
6. Revise los detalles de la transacción y haga clic en **Enviar**.

Sus fondos aparecerán en el saldo de su cuenta bancaria en un plazo de 3-4 días laborables.



Retirada de fondos

Solicitud de transferencia electrónica de fondos

7

Códigos de respuesta y mensajes

Este capítulo contiene la respuesta de Pagos por teléfono que puede aparecer en las páginas de Pagos por teléfono. Se organizan en las categorías siguientes:

- [Códigos de respuesta de sistema](#)
- [Respuestas de código de seguridad de la tarjeta](#)
- [Respuestas del sistema de verificación de direcciones](#)

Códigos de respuesta de sistema

Esta sección contiene los códigos de respuesta de sistema y sus mensajes correspondientes.

TABLA 7.1 *Códigos de respuesta de Pagos por teléfono*

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10102	PaymentAction de Order no disponible temporalmente	La PaymentAction de Order no está disponible temporalmente. Inténtelo más tarde o utilice otra PaymentAction.	Utilice otra PaymentAction o inténtelo más tarde.
10401	Transacción rechazada debido a un argumento no válido. Consulte los mensajes de error adicionales para obtener detalles.	Falta el total del pedido.	Introduzca el total del pedido.
10418	Transacción rechazada debido a un argumento no válido. Consulte los mensajes de error adicionales para obtener detalles.	Las divisas de los importes del carro de la compra deben ser iguales.	Utilice la misma divisa para el carro de la compra.
10426	Transacción rechazada debido a un argumento no válido. Consulte los mensajes de error adicionales para obtener detalles.	El total de artículos no es válido.	Introduzca un número válido de artículos.
10427	Transacción rechazada debido a un argumento no válido. Consulte los mensajes de error adicionales para obtener detalles.	El total de envío no es válido.	Introduzca un número válido para el total de envío.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10428	Transacción rechazada debido a un argumento no válido. Consulte los mensajes de error adicionales para obtener detalles.	El total de manipulación no es válido.	Introduzca un número válido para el total de manipulación.
10429	Transacción rechazada debido a un argumento no válido. Consulte los mensajes de error adicionales para obtener detalles.	El total de impuestos no es válido.	Introduzca un número válido para el total de impuestos.
10432	Argumento no válido	El valor de Id. de factura supera la longitud máxima permitida.	Compruebe que el valor Id. de factura no supera la longitud máxima permitida.
10500	Configuración no válida	No podemos procesar esta transacción porque no ha aceptado el acuerdo de pagos.	Sucede cuando no ha aceptado el acuerdo de pagos.
10501	Configuración no válida	No podemos procesar esta transacción porque su acuerdo de pagos está desactivado o inactivo.	Sucede cuando el acuerdo de pagos está desactivado o inactivo.
10502	Datos no válidos	Esta tarjeta ha caducado. Introduzca una fecha válida.	La tarjeta de crédito utilizada ha caducado.
10504	Datos no válidos	El CSC no es válido. Introduzca un código de 3 dígitos válido.	El CSC proporcionado no es válido. El CSC debe tener 3 dígitos.
10505	Rechazo de pasarela	AVS ha devuelto un valor de respuesta de N. El proveedor de su cuenta de vendedor no acepta este valor. Póngase en contacto con esta entidad para conseguir una lista de códigos aceptados.	La transacción se ha rechazado porque la respuesta AVS devolvió el valor de N y la cuenta de vendedor no puede aceptar esas transacciones.
10507	Configuración no válida	No podemos procesar esta transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal.	Su cuenta PayPal está restringida; póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10508	Datos no válidos		La fecha de vencimiento debe ser un mes de dos dígitos y un año de cuatro dígitos.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10509	Datos no válidos	Debe enviar una IP de comprador con cada llamada de API.	Debe enviar una dirección IP del comprador con cada llamada de API.
10510	Datos no válidos	No admitimos esta tarjeta. Seleccione otra.	PayPal no admite el tipo de tarjeta de crédito introducido actualmente.
10511	Datos no válidos	Ha seleccionado un campo de valor no admitido.	El vendedor ha seleccionado un valor no admitido para el campo PaymentAction.
10512	Datos no válidos	Introduzca el nombre del comprador.	El nombre del comprador es obligatorio para este vendedor.
10513	Datos no válidos	Introduzca los apellidos del comprador.	Los apellidos del comprador son obligatorios para este vendedor.
10514	Falta la dirección de facturación.	Falta la dirección de facturación. Introduzca la información correcta.	Introduzca una dirección de facturación correcta.
10515	Falta la ciudad en la dirección de facturación.	Falta la ciudad en la dirección de facturación. Introduzca la información correcta.	Introduzca la ciudad de la dirección de facturación.
10516			Introduzca la información correcta.
10517	Falta el país en la dirección de facturación.	Falta el país en la dirección de facturación. Introduzca la información correcta.	Introduzca el país de la dirección de facturación.
10518	Falta el valor código postal en la dirección de facturación.	Falta el valor código postal en la dirección de facturación. Introduzca la información correcta.	Introduzca el valor código postal de la dirección de facturación.
10519	Datos no válidos	El campo de tarjeta está vacío. Introduzca un número de tarjeta válido.	El campo de tarjeta de crédito estaba vacío.
10520	Datos no válidos	Los importes total y de artículo no coinciden. Vuelva a introducir la información.	Los importes total y de artículo no coinciden.
10521	Datos no válidos	El número de tarjeta no es válido. Introduzca un número válido de 14 dígitos sin guiones o espacios.	Introduzca un número completo de tarjeta de crédito.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10522	Número de tarjeta no válido	El número de tarjeta no es válido. Introduzca un número válido de 14 dígitos sin guiones o espacios.	Introduzca un número completo de tarjeta de crédito.
10523	Datos internos	No podemos procesar su transacción en este momento. Inténtelo de nuevo más tarde.	Ninguna: es un error interno de PayPal.
10525	Datos no válidos	Ha introducido un importe de cero. Introduzca una fecha válida.	El vendedor ha introducido un importe de cero.
10526	Datos no válidos	No admitimos este código de divisa. Introduzca la información correcta.	El código de divisa introducido no es válido. Introduzca la información correcta.
10527	Datos no válidos	El tipo de tarjeta o el número de tarjeta no son válidos. Introduzca la información correcta.	La tarjeta de crédito introducida no es válida. Introduzca la información correcta.
10528	No se puede realizar esta transacción.	No hemos podido completar esta transacción porque el importe supera el límite de gasto del pagador.	Introduzca el importe correcto.
10529	Falta la dirección de envío.	Falta la dirección de envío. Introduzca la información correcta.	Introduzca la dirección de envío correcta.
10530	Falta la ciudad en la dirección de envío.	Falta la ciudad en la dirección de envío. Introduzca la información correcta.	Introduzca la ciudad correcta para la dirección de envío.
10531	Falta el valor estado en la dirección de envío.	Falta el valor estado. Introduzca la información correcta.	Introduzca un valor correcto para estado.
10532	Falta el país en la dirección de envío.	Falta el país en la dirección de envío. Introduzca la información correcta.	Introduzca el país de la dirección de envío.
10533	Falta el valor código postal en la dirección de envío.	Falta el valor código postal en la dirección de envío. Introduzca la información correcta.	Introduzca el valor correcto de código postal para la dirección de envío.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10534	Rechazo de pasarela	La tarjeta está restringida. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal.	PayPal tiene restringida actualmente la tarjeta de crédito introducida. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10535	Rechazo de pasarela	El tipo de tarjeta o el número de tarjeta no son válidos. Vuelva a introducir la información.	La tarjeta de crédito introducida no es válida.
10536	Datos no válidos	Ya ha vinculado este Id. de factura a otra transacción. De forma predeterminada, los Id. de factura son únicos. Para cambiar este valor, inicie sesión en PayPal y vaya a Preferencias de recepción de pagos en la página Perfil o póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.	El vendedor ha introducido un Id. de factura que el mismo vendedor ya había asociado a una transacción. De forma predeterminada, el Id. de factura debe ser único para todas las transacciones. Para cambiar este valor, inicie sesión en PayPal o póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.
10537	Rechazo de filtro	El filtro de países ha rechazado esta transacción. Inicie sesión en PayPal y cambie la configuración de riesgos.	El filtro de países administrado por el vendedor ha rechazado la transacción. Para aceptar esta transacción, cambie la configuración de riesgos en PayPal.
10538	Rechazo de filtro	El filtro de importe máximo ha rechazado esta transacción. Inicie sesión en PayPal y cambie la configuración de riesgos.	El filtro de importe máximo administrado por el vendedor ha rechazado la transacción. Para aceptar esta transacción, cambie la configuración de riesgos en PayPal.
10539	Rechazo de filtro	Hemos rechazado esta transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	PayPal ha rechazado la transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10540	Datos no válidos	Ha introducido una dirección no válida. Vuelva a introducir la información.	PayPal ha rechazado la transacción debido a una dirección no válida.

TABLA 7.1 *Códigos de respuesta de Pagos por teléfono*

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10541	Rechazo de pasarela	La tarjeta está restringida. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal.	PayPal tiene restringida actualmente la tarjeta de crédito introducida. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10542	Datos no válidos	Ha introducido una dirección de correo electrónico no válida. Vuelva a introducir la información.	La dirección de correo electrónico proporcionada por el comprador tiene un formato incorrecto.
10543	Error de autorización de tarjeta	No hemos podido autorizar esta tarjeta. Inténtelo con otra tarjeta.	No ha sido posible autorizar la tarjeta. Utilice otra tarjeta.
10544	Rechazo de pasarela	Hemos rechazado esta transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	PayPal ha rechazado la transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10545	Rechazo de pasarela	Hemos rechazado esta transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	PayPal ha rechazado la transacción por posible actividad fraudulenta. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10546	Rechazo de pasarela	Hemos rechazado esta transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	PayPal ha rechazado la transacción por posible actividad fraudulenta en la dirección IP. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10547	Error interno	No podemos procesar su transacción en este momento. Inténtelo de nuevo más tarde.	Ninguna: es un error interno de PayPal.
10548	Configuración no válida	Necesita una cuenta Business para esta transacción. Inicie sesión en PayPal y compruebe la configuración de su cuenta o solicite una cuenta Business.	La cuenta de vendedor que está intentando realizar la transacción no es una cuenta PayPal Business. Compruebe la configuración de la cuenta.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10549	Configuración no válida	No tiene configuradas las transacciones de cargo en cuenta bancaria. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	La cuenta de vendedor que está intentando realizar la transacción no puede procesar transacciones de cargo en cuenta bancaria. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10550	Configuración no válida	Los cargos en cuenta bancaria están desactivados en su cuenta. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	Se ha desactivado el acceso a cargos en cuenta bancaria para su cuenta. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10552	Configuración no válida	Su dirección de correo electrónico no está confirmada. Inicie sesión en PayPal y compruebe la configuración de su cuenta.	La cuenta de vendedor que está intentando realizar la transacción no tiene una dirección de correo electrónico confirmada con PayPal. Compruebe la configuración de la cuenta.
10553	Rechazo de pasarela	Esta transacción supera el límite superior de su cuenta. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	El vendedor ha intentado realizar una transacción en la que el importe superaba el límite superior para ese vendedor.
10554	Rechazo de filtro	Su filtro de riesgos AVS está configurado para rechazar las transacciones cuando AVS devuelve un código de no coincidencia. Inicie sesión en PayPal y compruebe la configuración del filtro de riesgos.	La transacción se ha rechazado debido a un filtro de riesgos de vendedor para AVS. Específicamente, el vendedor ha configurado rechazar las transacciones cuando AVS devuelve una no coincidencia (AVS = N).
10555	Rechazo de filtro	Su filtro de riesgos AVS está configurado para rechazar las transacciones cuando AVS devuelve un código de coincidencia parcial. Inicie sesión en PayPal y compruebe la configuración del filtro de riesgos.	La transacción se ha rechazado debido a un filtro de riesgos de vendedor para AVS. Específicamente, el vendedor ha configurado rechazar las transacciones cuando AVS devuelve una coincidencia parcial.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10556	Rechazo de filtro	Su filtro AVS está configurado para rechazar las transacciones cuando no se admite AVS. Inicie sesión en PayPal y compruebe la configuración del filtro de riesgos.	La transacción se ha rechazado debido a un filtro de riesgos de vendedor para AVS. Específicamente, el vendedor ha configurado rechazar las transacciones cuando no se admite AVS
10557	Configuración de preferencias de perfil	Una preferencia de perfil ha rechazado automáticamente esta transacción. Para cambiar este valor, inicie sesión en PayPal y vaya a la página Perfil .	Cambie la configuración en la página Perfil .
10558	Divisa no admitida para el tipo de tarjeta	La tarjeta que ha seleccionado no admite esta divisa. Pruebe con otra tarjeta u otra divisa.	Seleccione otra tarjeta u otra divisa.
10561	Datos no válidos	La dirección de facturación está incompleta. Introduzca la información correcta.	Introduzca la dirección de facturación completa.
10562	Año vencimiento no válido		Introduzca un año de vencimiento de tarjeta de crédito válido.
10563	Fecha vencimiento no válida		Introduzca un mes de vencimiento de tarjeta de crédito válido.
10564	Rechazo de pasarela	Hemos rechazado esta transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	Ha habido un problema al procesar esta transacción.
10565	País de vendedor no admitido	No admitimos el país en que está ubicada su dirección. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	Seleccione un país que el vendedor admita.
10566	Tipo de tarjeta de crédito no admitido	No admitimos el tipo de tarjeta. Introduzca la información correcta.	Seleccione un tipo de tarjeta de crédito admitido.
10570	La autorización no se admite para esta fuente de fondos.	La autorización no se admite para esta fuente de fondos.	La autorización no se admite para esta fuente de fondos.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10571	Transacción aprobada, pero con un formato de código de seguridad de la tarjeta (CSC) no válido.	Esta transacción se ha aprobado, aunque el código de seguridad de la tarjeta (CSC) tenía demasiados caracteres, demasiados pocos o caracteres no válidos. Basándose en la configuración de su perfil de cuenta, no se ha proporcionado el CSC no válido al emisor de la tarjeta para el proceso de aprobación.	Si desea exigir valores CSC válidos, cambie la configuración de control de riesgos en el perfil de su cuenta.
10701	Datos no válidos	Ha introducido una dirección de facturación no válida. Vuelva a introducir la información.	Introduzca una dirección de facturación correcta.
10702	Datos no válidos	La dirección de facturación es incorrecta. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10703	Datos no válidos	La dirección de facturación es incorrecta. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10704	Datos no válidos	La ciudad de facturación no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10705	Datos no válidos	El estado o provincia de facturación no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10706	Datos no válidos	El código postal de facturación no es válido. Vuelva a introducir el código postal correcto de 5 dígitos.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10707	Datos no válidos	El país de facturación no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10708	Datos no válidos	El país de facturación no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10709	Datos no válidos	La dirección de facturación no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10709	Datos no válidos	La dirección de facturación no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10710	Datos no válidos	La ciudad de facturación no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10710	Datos no válidos	La ciudad de facturación no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10711	Datos no válidos	El estado o provincia de facturación no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10712	Datos no válidos	El código postal de facturación no es válido. Vuelva a introducir el código postal correcto de 5 dígitos.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10713	Datos no válidos	El país de facturación no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10714	Datos no válidos	La dirección de facturación no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10715	Datos no válidos	El estado o provincia de facturación no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10716	Datos no válidos	El código postal de facturación no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10717	Datos no válidos	El código postal de facturación no es válido. Vuelva a introducir el código postal correcto de 5 dígitos.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10718	Datos no válidos	La ciudad y el estado de facturación no son válidos. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10719	Datos no válidos	La dirección de envío no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10720	Datos no válidos	La dirección de envío no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10721	Datos no válidos	La dirección de envío no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10722	Datos no válidos	La ciudad de envío no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10723	Datos no válidos	El estado o provincia de envío no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10724	Datos no válidos	El código postal de envío no es válido. Vuelva a introducir el código postal correcto de 5 dígitos.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10725	Datos no válidos	El país de envío no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10726	Datos no válidos	La dirección de envío no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10727	Datos no válidos	La dirección de envío no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10728	Datos no válidos	La ciudad de envío no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10729	Datos no válidos	El estado o provincia de envío no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10730	Datos no válidos	El código postal de envío no es válido.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10731	Datos no válidos	El código postal de envío no es válido.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10732	Datos no válidos	La dirección de envío no es válida. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10733	Datos no válidos	El estado o provincia de envío no es válido.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10734	Datos no válidos	El código postal de envío no es válido.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10735	Datos no válidos	El código postal de envío no es válido.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10736	Datos no válidos	El valor ciudad y estado de envío no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10744	Datos no válidos	El código de país de envío no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10745	Datos no válidos	El código de país de envío no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10746	Datos no válidos	El país de facturación no es válido. Introduzca la información correcta.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10747	Datos no válidos	Ha introducido la dirección IP con un formato incorrecto. Introdúzcala con el formato 123.456.123.456	El vendedor ha introducido una dirección IP con un formato no válido. La dirección IP debe tener el formato siguiente: 123.456.123.456.
10748	Datos no válidos	Su configuración requiere un código CSC. Vuelva a introducir o proporcionar el código correcto de 3 dígitos. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para cambiar su configuración.	La configuración del vendedor requiere que se introduzca un CSC, pero no se proporcionó ninguno con esta transacción. Póngase en contacto con PayPal si desea cambiar este valor.
10750	El campo de estado o provincia de la dirección de envío no es válido.	El campo de estado o provincia de la dirección de envío no es válido.	Ha habido un problema con un campo concreto de la dirección. El mensaje de error largo le dirá qué campo no es válido.
10751	Datos no válidos	El estado o provincia de facturación no es válido. Introduzca la información correcta.	El vendedor ha proporcionado una dirección de Estados Unidos o Canadá, pero el estado o provincia proporcionado no es un estado o provincia válido en ninguno de los dos países

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10752	Rechazo de pasarela	La transacción la ha rechazado el emisor de su tarjeta, no PayPal. Inténtelo con otra tarjeta.	La transacción la ha rechazado el banco emisor, no PayPal. El vendedor debería probar con otra tarjeta.
10754	Rechazo de pasarela	Hemos rechazado esta transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal.	PayPal ha rechazado la transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10755	Datos no válidos	No admitimos este código de divisa. Introduzca la información correcta.	El código de divisa introducido por el vendedor no se admite.
10756	Rechazo de pasarela	El país y la dirección de facturación asociados a esta tarjeta no coinciden. Introduzca la información correcta.	Ninguna: es un error interno de PayPal.
10758	Configuración no válida	El nombre de usuario de API o la contraseña no son válidos. Introduzca la información correcta.	El nombre de usuario de API o la contraseña son incorrectos para este vendedor.
10759	Rechazo de pasarela	Hemos rechazado esta transacción porque el número y el tipo de tarjeta no coinciden. Vuelva a introducir la información correcta o póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.	PayPal ha rechazado la transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
10760	Configuración no válida	No admitimos el país de la dirección de su empresa para transacciones con cargo en cuenta bancaria.	El país del vendedor de residencia que aparece en la cuenta PayPal no es compatible actualmente para permitir transacciones con cargo en cuenta bancaria.
10761	Rechazo de pasarela	Hemos rechazado esta transacción porque ya hemos procesado otra transacción con el mismo comprador y por el mismo importe. Compruebe el estado de su transacción anterior antes de realizar otro pedido.	La transacción se ha rechazado porque PayPal está procesando una transacción con el mismo vendedor y por el mismo importe. Puede suceder cuando un comprador envía varias transacciones idénticas en una sucesión rápida.

TABLA 7.1 Códigos de respuesta de Pagos por teléfono

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
10762	Rechazo de pasarela	El CSC no es válido. Vuelva a introducir el código correcto de 3 dígitos.	El CSC proporcionado no es válido. El CSC debe tener 3 dígitos.
10763	Datos no válidos	No podemos procesar su transacción en este momento. Inténtelo de nuevo más tarde.	Ninguna: es un error interno de PayPal.
15001	Rechazo de pasarela	Hemos rechazado esta transacción porque esta tarjeta ha tenido demasiados errores en poco tiempo. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	PayPal ha rechazado la transacción porque esta tarjeta de crédito ha tenido demasiados errores en poco tiempo. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
15002	Rechazo de pasarela	Hemos rechazado esta transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	PayPal ha rechazado la transacción. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
15003	Configuración no válida	Hemos rechazado esta transacción porque no tiene en el sistema un acuerdo de entidad comercial válido. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de PayPal para obtener más información.	Se ha rechazado la transacción porque el vendedor no tiene en el sistema un acuerdo de entidad comercial válido con PayPal. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.
15004	Rechazo de pasarela	Ha introducido un CSC que no coincide con esta tarjeta. Introduzca la información correcta.	La transacción se ha rechazado porque el CSC introducido no coincide con la tarjeta de crédito.
15005	Rechazo de procesador	La transacción la ha rechazado el emisor de su tarjeta, no PayPal. Pida al comprador que utilice otra tarjeta.	La transacción la ha rechazado el banco emisor, no PayPal. El vendedor debería probar con otra tarjeta.
15006	Rechazo de procesador	La transacción la ha rechazado el emisor de su tarjeta, no PayPal. Pida al comprador que utilice otra tarjeta.	La transacción la ha rechazado el banco emisor, no PayPal. El vendedor debería probar con otra tarjeta.

Códigos de respuesta y mensajes

Respuestas de código de seguridad de la tarjeta

TABLA 7.1 *Códigos de respuesta de Pagos por teléfono*

Código de error	Mensaje corto	Mensaje largo	Acción correlativa
15007	Rechazo de procesador	Esta transacción la ha rechazado el emisor de la tarjeta, no PayPal, porque la tarjeta ha caducado. Pida al comprador que utilice otra tarjeta.	Esta transacción la ha rechazado el emisor de la tarjeta porque la tarjeta ha caducado. El vendedor debería probar con otra tarjeta.

Respuestas de código de seguridad de la tarjeta

Si la comprobación del código de seguridad de la tarjeta da error, PayPal muestra la respuesta de CSC "N" y la transacción no se procesa. Si la respuesta no es "N", PayPal no rechazará la transacción.

Respuestas del sistema de verificación de direcciones

Si se produce un AVS al procesar un pedido, puede deberse a que la información está caducada en la base de datos de la empresa de la tarjeta de crédito del cliente. Esto puede suceder si el cliente ha cambiado de dirección de facturación recientemente, ya que algunas empresas de tarjetas de crédito pueden tardar hasta seis meses en actualizar la dirección de facturación en la base de datos.

8

Cancelación o reactivación de su servicio Pagos por teléfono

Este capítulo contiene información sobre los temas siguientes:

- [Cancelación de su servicio Pagos por teléfono](#)
- [Reactivación de su servicio](#)

Cancelación de su servicio Pagos por teléfono

Para cancelar Pagos por teléfono, debe cancelar su acuerdo de pagos de servicios para vendedores.

Para cancelar el acuerdo de pagos de servicios para vendedores para Pagos por teléfono:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <http://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Mi cuenta** y, después, en la pestaña **Perfil**.
3. En la columna **Facturación**, haga clic en el vínculo **Administrar facturación mensual**.
4. En la página **Facturación mensual**, haga clic en **Cancelar facturación**.
5. Verifique la información de nuevo, ya que perderá el acceso a Pagos por teléfono y haga clic de nuevo en **Cancelar facturación**.

La página **Facturación mensual cancelada** confirma que ha cancelado su acuerdo de pagos mensual.

Reactivación de su servicio

Para reactivar su servicio Pagos por teléfono, debe reactivar su acuerdo de pagos de servicios para vendedores.

Para reactivar el acuerdo de pagos de servicios para vendedores para Pagos por teléfono:

1. Inicie sesión en su cuenta PayPal en <http://www.paypal.es>.
2. Haga clic en la pestaña **Mi cuenta** y, después, en la pestaña **Perfil**.
3. En la columna **Facturación**, haga clic en el vínculo **Administrar facturación mensual**.
4. En la página **Reactivar acuerdo de pagos mensual** haga clic en **Reactivar**.

Aparece la página **Acuerdo de pagos mensual reactivado**. También puede reactivar su servicio a través de la sección **Siguientes pasos** en la página **Descripción General**.

