

Información clave sobre pagos y servicios

Última actualización: 09 de enero de 2018

 [Imprimir](#)  [Descargar PDF](#)

CONTENIDO

[Puntos básicos del Servicio de PayPal](#)

[¿Qué es el Servicio de PayPal?](#)

[¿Quién proporciona estos servicios?](#)

[¿Qué necesita hacer para usar el Servicio?](#)

[Pagos únicos](#)

[Apertura de una cuenta PayPal](#)

[Ingreso de fondos en una cuenta](#)

[Enviar pagos](#)

[Recibir pagos](#)

[Divisas](#)

[Riesgo de devolución de cargo o anulación del pago](#)

[Protección del vendedor](#)

[Protección del comprador](#)

[Retirada de fondos \(recuperación del dinero electrónico\)](#)

[Tarifas](#)

[Cierre o restricción del uso de una cuenta](#)

[Actividades prohibidas o restringidas](#)

[Comunicación con usted](#)

[Resolución de problemas con el Servicio y de disputas con otros usuarios](#)

[Quejas sobre el Servicio](#)

[Legislación aplicable](#)

[Uso seguro de nuestro Servicio](#)

[¿Cómo sabemos que es usted?](#)

[¿Cómo sabe que somos nosotros?](#)

[Protección de su cuenta y su dinero](#)

[Qué hacer en caso de un problema de seguridad](#)

[Pérdidas debidas a uso no autorizado](#)

[Más información sobre seguridad](#)

[Glosario](#)

Esta descripción del Servicio es tan solo un resumen. No incluye todas las definiciones, exclusiones, términos y condiciones relacionados con el Servicio. Los términos y condiciones completos se describen en las Condiciones de uso a las que se puede acceder desde la parte inferior de la mayoría de las páginas del sitio web de PayPal. Este resumen no forma parte de las Condiciones de uso. Este documento está sujeto a cambio.

En este documento y las Condiciones de uso se detalla la información que por ley estamos obligados a comunicarle. Lo actualizamos a medida que cambia el Servicio (tal y como se define a continuación).

Al final de este documento hay un glosario.

Puntos básicos del Servicio de PayPal

¿Qué es el Servicio de PayPal?

PayPal permite a las empresas y a los usuarios enviar y recibir dinero electrónico por Internet. Además, ofrece otros servicios financieros y servicios conexos de otra índole. El conjunto de estos servicios se denomina "Servicio".

Puede usar el Servicio para realizar pagos únicos o crear una cuenta con nosotros, lo que le facilitará realizar pagos, le permitirá recibir y enviar pagos, dispondrá de más funciones y le proporcionará mejores registros de sus pagos.

¿Quién proporciona el Servicio?

El Servicio lo proporciona PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) ("PayPal") a usuarios registrados en el Espacio Económico Europeo. Si desea más detalles sobre cómo ponerse en contacto con PayPal, consulte [esta](#) página en el Servicio de Atención al Cliente o, en caso de emergencia, consulte "[Qué hacer](#)" más adelante.

PayPal dispone de las licencias necesarias como banco (o "institución de crédito" en términos legales). Estamos bajo la supervisión prudencial de la autoridad supervisora de Luxemburgo, la Commission de Surveillance du Secteur Financier o CSSF. La CSSF mantiene un registro de las organizaciones que regula en <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. PayPal está registrada con el número B00000351, pero también puede buscarnos en el registro por nuestro nombre.

¿Qué necesita hacer para usar el Servicio?

Para utilizar el Servicio, solo necesita:

- Un ordenador, un teléfono inteligente (como un iPhone de Apple o un móvil Android o Windows) o una tableta (como un iPad de Apple o una tableta Android o Windows)
- Una conexión de datos a Internet. El Servicio de PayPal no funcionará si su equipo no está conectado a Internet.

Esos son los requisitos tecnológicos. Obviamente, cuanto mejor sea el equipo y la conexión a Internet, mejor funcionará el Servicio. Si su equipo tiene un virus o algún problema de seguridad, podría afectar al Servicio además de a otras operaciones de su equipo. Es mejor seguir todas las normas de seguridad del fabricante de su equipo informático y su sistema operativo y utilizar la protección antivirus recomendada para su sistema operativo. Mantenga el sistema al día, especialmente el sistema operativo, el navegador y el software antivirus. Tenga cuidado al hacer descargas de Internet: si no conoce ni confía en la fuente de la descarga, se arriesga a que los datos descargados puedan ser perjudiciales.

La finalidad del Servicio es la recepción o el envío de pagos, de modo que también necesitará tener dinero en su cuenta PayPal para que el Servicio le resulte útil. El Servicio también le será más útil si tiene una cuenta bancaria y/o una tarjeta de crédito o débito. El Servicio le permite usar esas fuentes de fondos (cuenta bancaria y/o tarjeta) en Internet sin tener que revelar los datos de estas a nadie más que a nosotros y a otros terceros cuidadosamente seleccionados que se mencionan en nuestra Política de privacidad. El Servicio está diseñado para funcionar con sus otras cuentas bancarias y tarjetas de modo que sea más fácil y seguro usarlas a través de Internet.

En algunos casos, puede utilizar el Servicio a través de ciertos terceros proveedores de servicios a quienes usted permite actuar en su nombre (por ejemplo, para iniciar ciertos pagos o acceder a información sobre su cuenta PayPal).

Pagos únicos

Si usa el Servicio para realizar un pago único (sin disponer de una cuenta con nosotros), le proporcionaremos información relacionada con ese pago antes y después de que nos ordene realizar el pago.

Esta información se pondrá a su disposición:

- En las páginas web que le mostramos antes de que se ejecute el pago;
- En cualquier correo electrónico que le enviemos; y
- En este aviso de “Información clave sobre pagos y servicios”.

Cuando use el producto “Pago al recibir la factura” (donde esté disponible), es posible que el vendedor al que está pagando le envíe cierta información.

No le cobramos por enviar un pago único a través del Servicio (aunque podemos aplicar un cargo por otros servicios como una conversión de divisas).

La información que debe proporcionarnos para realizar un pago único incluirá los detalles de su tarjeta de débito o crédito y otra información que se definirá en las páginas web en las que nos dé la instrucción de realizar el pago.

El pago se ejecutará tan pronto como los esquemas del pago disponibles para PayPal lo permitan (lo que puede suceder el siguiente día laborable) desde que nos transmite su instrucción de pago. Si la persona a la que está enviando el pago nos indica que desea liquidar el pago más adelante, ejecutaremos la orden de pago cuando esa persona nos informe de ello.

Se aplican límites al envío o la recepción de pagos si no se dispone de una cuenta con nosotros. Si desea más información, consulte [“Envío de pagos”](#), [“Recepción de pagos”](#) y [“Retirada de fondos”](#) a continuación.

Apertura de una cuenta PayPal

Pueden crear una cuenta PayPal tanto empresas como particulares. Para crear una cuenta con nosotros, debe:

- Ser una persona física (de 18 años de edad como mínimo) o una persona jurídica con capacidad para formalizar un contrato legalmente vinculante y
- Completar nuestro proceso de creación de la cuenta.

Como parte de este proceso, debe:

- Registrar una dirección de correo electrónico, que se utilizará además como su "Id. de usuario";
- Establecer una contraseña, que utilizaremos para que pueda iniciar sesión (consulte ["Mantenimiento de la seguridad de su cuenta"](#) más adelante para obtener información sobre cómo elegir una buena contraseña); y
- Aceptar nuestra [Política de privacidad](#) y las [Condiciones de uso](#), incluidos los documentos incorporados en ellas.

Durante el proceso de registro o después de él, también puede establecer una fuente de fondos (su cuenta bancaria, tarjeta de débito o de crédito) en su cuenta PayPal, que será de la que tomaremos los fondos para cubrir los pagos que haga desde su cuenta PayPal.

Ingreso de fondos en una cuenta

El dinero de su cuenta PayPal se denomina legalmente "dinero electrónico", que está reconocido en todo el Espacio Económico Europeo como una forma de dinero adecuada para su uso en Internet. Solo puede realizar pagos desde su cuenta PayPal si dispone de fondos en su cuenta aunque, si envía un pago sin tener fondos en su cuenta PayPal para cubrirlo, haremos lo posible por obtener los fondos automáticamente de sus fuentes de fondos para permitir que se procese el pago.

Para proveer de fondos a una cuenta, debe:

- Obtener dinero electrónico de nosotros pagándonos el importe equivalente desde su(s) fuente(s) de fondos. Puede hacerlo manualmente usando la función Añadir fondos disponible en la interfaz de su cuenta, o bien lo haremos nosotros automáticamente cuando sea necesario para cubrir los pagos que nos indique que hagamos; o
- Aceptar un pago de PayPal que le haya enviado otro usuario de PayPal.

El saldo de su cuenta PayPal representa la cantidad de dinero electrónico disponible para hacer pagos desde su cuenta. El dinero electrónico equivale a dinero en efectivo por lo que la legislación europea prohíbe el pago de intereses sobre el dinero electrónico (artículo 12 de la Directiva 2009/110/CE).

Envío de pagos

Para enviar un pago a un tercero a través del Servicio, puede hacer clic en un botón en el sitio web del vendedor (u otro punto de venta) para pagar al vendedor o, si el beneficiario no dispone de sitio web o botón para facilitar el pago, puede simplemente usar la función Enviar dinero de la interfaz de su cuenta y proporcionar la dirección de correo electrónico del beneficiario. De cualquiera de ambas maneras,

cuando inicia el envío de dinero, usted nos solicita que transfiramos dinero electrónico de su cuenta PayPal a la del beneficiario (consulte también “[¿Cómo sabemos que es usted?](#)” más abajo). Si el destinatario acepta el pago (algo normalmente automático), completamos la transferencia.

En algunos casos, puede autorizar a un destinatario a ordenar a PayPal en su nombre en un momento posterior que procese un pago suyo a ese destinatario (estos tipos de pagos son conocidos como pagos automáticos o **pagos con aprobación previa**). PayPal puede retener el importe del pago como pendiente en su cuenta de reserva hasta que el destinatario recoja el pago.

En algunos casos es posible que pueda dar permiso a otro proveedor de servicios de pago con licencia para iniciar un pago hacia otra persona en su nombre.

Cada cuenta nueva tiene un límite inicial en relación con la cantidad de fondos que el usuario puede enviar. Para aumentar el “Límite de envío”, el usuario debe confirmar la información que nos ha proporcionado en relación con su cuenta. Los límites pueden variar según nuestro criterio hasta el máximo estipulado por la legislación contra el blanqueo de capitales, pero no ofrecemos ninguna función que le permita a usted variar el límite de envío. El tipo de información solicitada para el proceso de verificación varía dependiendo de dónde resida y del tipo de cuenta que tenga (Personal o Business). PayPal le pedirá que verifique la información de su cuenta y le explicará cómo hacerlo.

Recepción de pagos

Una vez haya abierto su cuenta PayPal, podrá recibir pagos mediante el Servicio si acepta un pago de otro usuario. La aceptación es casi siempre automática; normalmente no necesita hacer nada para aceptar un pago.

El destinatario puede reembolsar los pagos o, en determinadas circunstancias, utilizar el Servicio para rechazar los pagos enviados por otro usuario.

Si su cuenta PayPal es nueva, la legislación para la prevención del blanqueo de capitales exige que PayPal limite el importe que puede recibir hasta que complete el proceso de verificación de su cuenta. PayPal le pedirá que verifique su cuenta y le explicará cómo hacerlo tan pronto como abra la cuenta nueva.

PayPal bloquea los pagos que parecen tener problemas graves de seguridad o ser fraudulentos (consulte las Condiciones de uso, secciones 5, 9 y 10). En ocasiones, en lugar de bloquear un pago, lo retrasamos con el fin de investigarlo en profundidad. Si descubrimos un fraude después de que haya

recibido un pago, generalmente devolvemos el pago a la persona que lo ha cometido e indicamos la cancelación en su cuenta. A veces no se nos permite legalmente explicar el bloqueo o la demora de un pago ni dar detalles sobre una cancelación con el fin de evitar avisar a alguien que parece haber cometido un fraude u otro tipo de delito. A pesar de que podamos tener limitaciones en cuanto a la información que podemos revelar, no dude en preguntarnos por pagos bloqueados, retrasados o devueltos utilizando el Centro seguro de mensajes que se describe más adelante en el apartado "Comunicación con usted".

Divisas

Puede enviar o recibir un pago en distintas divisas: libra esterlina, euro, dólar estadounidense, dólar canadiense, yen japonés, dólar australiano, franco suizo, corona noruega, corona sueca, corona danesa, zloty polaco, forint húngaro, corona checa, dólar de Singapur, dólar de Hong Kong, dólar neozelandés, nuevo shéquel israelí, peso mexicano, peso argentino, real brasileño, peso filipino, baht tailandés y nuevo dólar de Taiwán.

Si no tiene saldo en la divisa en la que está enviando fondos o si retira fondos en una divisa que no coincide con la nacionalidad de la cuenta bancaria que recibe dichos fondos, el Servicio normalmente convertirá los fondos a la divisa del pago que está enviando o de la cuenta bancaria que recibe el envío, y se le cobrará una tarifa por la conversión.

Puede recibir dinero en cualquiera de las divisas que acepta el Servicio (enumeradas más arriba). Si la divisa que recibe no coincide con la nacionalidad de su cuenta PayPal, el Servicio no convertirá la divisa extranjera en la divisa nacional hasta que usted así lo ordene, retire los fondos a su cuenta bancaria o los envíe en otra divisa.

Antes de hacer una conversión de divisas, el Servicio le informará del tipo de cambio que se aplicará y de la comisión que se le va a cobrar. Una vez se le haya informado, el Servicio procederá a hacer la conversión solo si usted así lo indica. Esto no es aplicable a las transacciones sujetas a un retraso por motivos de procesamiento del vendedor o a los pagos automáticos (consulte la sección 4 de las condiciones de uso).

Riesgo de devolución de cargo o cancelación de un pago

Si un destinatario no cumple los requisitos para disfrutar de la Protección del vendedor (ver a continuación) y recibe un pago objeto de devolución de cargo o cancelación, el destinatario (no PayPal en la mayoría de los casos) será responsable del importe de dicho pago y de las tarifas asociadas como la tarifa por tramitar una devolución de cargo.

Una devolución de cargo es una disputa entre el destinatario de un pago realizado con tarjeta, el banco que emitió dicha tarjeta y el cliente de dicho emisor, el remitente del envío. PayPal no decide en los casos de devoluciones de cargo y tanto nosotros como el beneficiario debemos aceptar la decisión del banco emisor como definitiva y legalmente vinculante en relación con la disputa de una devolución de cargo.

Protección del vendedor

En determinadas circunstancias, PayPal cubrirá las pérdidas causadas por una devolución de cargo o una cancelación en lugar de pedir al destinatario del pago que lo reembolse como cuando el pagador niega haber autorizado el pago o afirma que no recibió el artículo por el que pagó.

La Protección del vendedor está disponible y se puede solicitar su aplicación cuando el pago se encuentre en la página Detalles de transacción del usuario y se indique que cumple los requisitos para disfrutar de la cobertura conforme a la política de Protección del vendedor. La idoneidad para beneficiarse de la Protección del vendedor depende de los siguientes factores:

- El tipo de artículos o servicios comprados;
- Los países de residencia del comprador y el vendedor;
- El tipo de cuenta del vendedor;
- La dirección postal a la que el vendedor envía los artículos;
- La prueba del sistema de entrega utilizado;
- La hora en que se han enviado los artículos tras la recepción del pago;
- El número de cuentas desde las que se ha realizado el pago;
- La cooperación del vendedor.

Las condiciones de uso contienen información más detallada sobre los requisitos específicos para el país donde resida el vendedor.

Protección del comprador

La Protección del comprador permite a los compradores de productos y servicios que cumplan los requisitos recuperar la totalidad o una parte del pago realizado con PayPal de dichos productos si no se entregaron o son muy distintos a la descripción del vendedor.

Para disfrutar de la Protección del comprador, debe presentar una reclamación y para ello hay ciertos límites temporales. En las Condiciones de uso encontrará información detallada sobre cómo presentar la reclamación.

Retirada de fondos (canje del dinero electrónico)

Si su cuenta tiene saldo positivo, puede ordenar en cualquier momento que retiremos fondos de su cuenta a una cuenta bancaria registrada como fuente de fondos en su cuenta PayPal (o, en casos muy limitados, a una tarjeta usada como fuente de fondos). Normalmente, dicha orden se realiza mediante la función de retirada de fondos de la interfaz de su cuenta. En términos legales, una retirada de fondos de una cuenta PayPal a una cuenta bancaria es un "canje" de dinero electrónico.

En circunstancias normales, completaremos la retirada de fondos desde su cuenta en el plazo de 1 día laborable tras la realización de las comprobaciones razonablemente necesarias por nuestra parte para evitar el blanqueo de dinero y los fraudes, o para confirmar su identidad y su acceso a la cuenta bancaria utilizada para la retirada de fondos.

En el caso de cuentas PayPal nuevas, las leyes para la prevención del blanqueo de capitales exigen que PayPal limite el importe que se puede retirar. Para eliminar el límite, complete el proceso de verificación de la cuenta nueva. PayPal le pedirá que complete el proceso y le explicará cómo hacerlo tan pronto como abra la cuenta nueva.

Puede mantener los fondos en su cuenta PayPal tanto tiempo como desee. No aplicamos ningún cargo por mantener dinero en PayPal, pero tampoco pagamos intereses porque los intereses sobre el dinero electrónico están prohibidos.

Tarifas

PayPal no cobra por enviar dinero mediante el Servicio (a menos que sea necesaria una conversión de divisas, que el pago se envíe mediante nuestro servicio de pago en serie o que un remitente pague la tarifa por enviar un pago entre particulares).

PayPal aplica tarifas en determinados casos, tales como:

- Recepción de fondos (las tarifas varían dependiendo, por ejemplo, de la ubicación del remitente y el destinatario);
- Conversión de divisas (consulte la sección "Divisas" más arriba);
- Procesamiento de una devolución de cargo por parte del remitente de un pago que usted recibe;
- Realización de una retirada de fondos (en algunos países);
- Uso de ciertos servicios opcionales como Pago en serie o PayPal Credit.

Puede encontrar los detalles de nuestras tarifas al final de las Condiciones de uso.

Cierre o restricción del uso de una cuenta

Tanto nosotros como el titular de una cuenta podemos cerrarla en cualquier momento. Si desde PayPal cerramos una cuenta, normalmente enviamos una notificación al titular de la cuenta dos meses antes de su cierre; sin embargo, en ocasiones esporádicas y no planificadas podemos proceder al cierre de una cuenta y notificárselo al titular con efecto inmediato (por ejemplo, si el titular de la cuenta ha infringido las condiciones de uso). Para obtener más información (incluida información sobre cómo cerrar su cuenta y la repercusión del cierre), consulte la sección 7 de las Condiciones de uso.

También podemos impedir el envío o la recepción de pagos a través de su cuenta y/o las retiradas de fondos en determinadas circunstancias, como en el caso de que la información que nos haya dado parezca inexacta, usted no cumpla sus principales obligaciones o parezca tener dificultades económicas (consulte las secciones 9 y 10 de las Condiciones de uso). PayPal no cuenta con ninguna función que le permita restringir o desactivar el uso de su cuenta salvo cerrándola.

Si restringimos su cuenta (sin cerrarla por completo), podrá seguir usando el Centro seguro de mensajes cuando inicie sesión o podrá llamar al Servicio de Atención al Cliente. Si lo desea, puede consultar sobre la restricción y le explicaremos los motivos (si nos está permitido) y cómo puede hacer que se retire.

PayPal también puede bloquear un pago específico (sin cerrar ni restringir su cuenta). Consulte ["Recepción de pagos"](#) más arriba si desea más información.

Actividades prohibidas o restringidas

No permitimos que el Servicio se utilice para procesar pagos relacionados con actividades ilegales u otras actividades que infrinjan nuestra Política de uso aceptable.

También podemos restringir el uso del servicio de PayPal o negarnos a llevar a cabo el pago si corresponde a una actividad restringida según lo establecido en nuestras Condiciones de uso.

Comunicación con usted

PayPal se comunicará con usted de las siguientes maneras (entre otras formas habituales como teléfono para el Servicio de Atención al Cliente y este sitio web):

- **Por correo electrónico** si la información comunicada no es información delicada por motivos de seguridad. Por ejemplo, usamos el correo electrónico para informarle de pagos enviados o de un cambio en la configuración de su cuenta. Estas notificaciones por correo electrónico suelen ser confirmaciones rutinarias de acciones que haya realizado. Sin embargo, si no ha realizado la acción en cuestión, debe actuar de inmediato y no enviar un correo electrónico de respuesta. Consulte [“¿Qué hacer en caso de un problema de seguridad?”](#) más adelante si sospecha de un uso no autorizado de su cuenta.
Además de usar el correo electrónico para confirmar las acciones realizadas, también lo utilizamos para llamar su atención (como cuando tiene un pago a la espera de su aceptación o cuando una tarjeta configurada en su cuenta está a punto de vencer) y para anuncios generales a todos los usuarios como las actualizaciones de nuestros acuerdos en Internet. Procuramos que el envío de información confidencial por correo electrónico sea mínimo porque no es un medio de comunicación muy seguro. Para comunicarse con nosotros de un modo seguro, use el Centro seguro de mensajes.
Si responde a uno de nuestros correos electrónicos automáticos, no recibirá por nuestra parte la atención que queremos prestarle. Si debe responder, utilice el Centro seguro de mensajes para reaccionar ante una notificación nuestra por correo electrónico o para confirmar la autenticidad de un correo electrónico enviado por nosotros.
- **Mediante notificaciones en su teléfono inteligente o tableta**, si la configuración de su dispositivo nos permite hacerle llegar dichas notificaciones. Estas notificaciones tienen la misma función que las notificaciones por correo electrónico descritas anteriormente y le permiten descubrir el uso no autorizado de su cuenta. Consulte [“¿Qué hacer en caso de un problema de seguridad?”](#) más adelante si sospecha de un uso no autorizado.
- **Mediante el Centro seguro de mensajes** al que puede acceder desde su cuenta pero solo después de haber iniciado sesión en ella. Al tener que iniciar sesión, podemos estar más seguros de que realmente nos estamos comunicando con usted a través del Centro seguro de mensajes, por lo que lo usamos para información sobre la seguridad del Servicio, información confidencial y otra información para la que la seguridad es importante. Sin embargo, como para acceder al Centro seguro de mensajes tiene que iniciar sesión, puede que no sea un medio tan eficaz para llamar su atención como el correo electrónico. Por tanto, es posible que le enviemos un correo electrónico con algunos datos para informarle de que debe consultar el Centro seguro de mensajes.

Esta no es una lista exhaustiva; por ejemplo, si llama por teléfono al Servicio de Atención al Cliente, entonces por supuesto la comunicación será telefónica.

Nos comunicamos con usted en el idioma que usamos para comunicarnos con usted cuando se registró para utilizar PayPal. En la mayoría de los casos, será el idioma de su país, pero alternativamente utilizamos el inglés. Al crear la cuenta en el Servicio, le pedimos que indique cuál es su país.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON EL SERVICIO Y DE DISPUTAS CON OTROS USUARIOS

Intentaremos resolver cualquier problema relacionado con el Servicio (por ejemplo, si ha habido un problema con un pago) o una disputa con otro usuario a través del Centro resoluciones, al que puede acceder iniciando sesión en su cuenta.

Puede informar de un problema, iniciar una disputa o responder a una disputa presentada por otro usuario en el Centro de resoluciones, donde también puede encontrar ayuda sobre cómo usar este centro. Consulte las secciones 11, 12 y 13 de las condiciones de uso para obtener más información.

Si el problema relacionado con el Servicio tiene que ver con temas de seguridad o fraudes (por ejemplo, sospecha del uso no autorizado de una cuenta), consulte también "[Qué hacer en caso de un problema de seguridad](#)" a continuación. Si necesitamos informarle de algún problema de seguridad o de fraude, por lo general lo haremos a través del Centro de Mensajes Seguro. Si es necesario que tome medidas urgentemente, también podemos utilizar otros medios, como el correo electrónico, para solicitar alguna acción.

Existen límites de tiempo para notificar y ayudarnos a solucionar problemas con el Servicio y con otros usuarios, así que es importante observar cuándo es necesario realizar cada acción.

QUEJAS SOBRE EL SERVICIO

Puede informar de una queja sobre el Servicio a nuestro Servicio de atención al cliente en Internet en cualquier momento o llamando a nuestro Servicio de Atención al Cliente (consulte los detalles a continuación).

Existen límites de tiempo para notificar y ayudarnos a resolver las quejas, así que es importante tener en cuenta la información que le proporcionamos a lo largo del proceso de resolución de quejas en cuanto a

las fechas límite para realizar cada acción con el fin de que pueda resolver o escalar su queja según desee.

Si no está satisfecho con el resultado de cualquier queja sobre el Servicio tras completar el proceso de escalado de quejas en el Centro de resoluciones, puede presentar una reclamación ante el Financial Ombudsman Service (si es un usuario residente en el Reino Unido) o ante el [Centro Europeo del Consumidor \(ECC-Net\)](#) o puede presentar una demanda contra nosotros en los tribunales de Inglaterra y Gales (o su juzgado local si es un consumidor). También puede remitir una queja no resuelta por escrito a nuestra entidad reguladora, la CSSF en la siguiente dirección: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Luxemburgo.

Consulte también la sección 14 (Disputas con PayPal) de las Condiciones de uso para obtener más información.

Legislación aplicable

La relación legal con usted se regirá por la legislación inglesa y galesa.

Uso seguro de nuestro Servicio

Desde la perspectiva de un consumidor, el producto básico de PayPal es el Servicio, que a menudo se compara con una cartera, un lugar seguro para guardar dinero en efectivo, tarjetas y otros medios de pago. La seguridad es un motivo importante por el que conviene tener una cartera: el Servicio de PayPal le evita tener que revelar a los vendedores a través de Internet los datos para acceder a su dinero de modo que las personas a las que paga no tengan acceso a su medio de pago (datos de la tarjeta o la cuenta bancaria).

Además de la seguridad, parte de la utilidad de una cartera reside también en que está lista y resulta cómoda: una cartera no es una caja fuerte sino algo que se tiene a mano y se abre con facilidad cuando necesita dinero. El equilibrio preciso entre seguridad y comodidad es difícil de lograr: evitamos molestarle cuando una comprobación de seguridad no tiene mucha utilidad; sin embargo, cuando el riesgo (el importe en cuestión, la probabilidad de perderlo) es mayor, debemos pedirle que nos ayude y se proteja a sí mismo mientras nos aseguramos de que estamos tratando con usted y no con un impostor. También debemos cumplir con las normativas sobre seguridad. Usamos los medios menos

intrusivos posibles para reconocerlo, pero, en ocasiones, también debemos pedirle que nos demuestre que la persona que hace una transacción con su cuenta es usted realmente.

¿Cómo sabemos que es usted?

Cuando envía un pago, necesitamos confirmar que es usted, el titular de nuestra cuenta, quien está indicándonos que hagamos el pago. Deduciremos el pago de su cuenta, por lo que, al confirmar que es realmente usted quien da su consentimiento al pago, se asegura de que deduzcamos de su cuenta únicamente los pagos que nos ordena realizar. Además de las órdenes de pago, en el caso de otras operaciones que afecten a su dinero o a la configuración de su cuenta PayPal, confirmaremos que es usted quien está realizando la operación.

Al iniciar sesión con sus credenciales de inicio de sesión (incluida la contraseña o el PIN), tenemos la garantía básica de que es usted la persona que ha iniciado sesión. La seguridad de este método básico dependerá de que mantenga sus credenciales de inicio de sesión en secreto, especialmente la contraseña y el PIN. Si revela sus credenciales de inicio de sesión, pierde el control de su cuenta PayPal. Si desea permitir que otra persona use su cuenta, no comparta sus credenciales de inicio de sesión. En su lugar, cree un usuario y un inicio de sesión independiente para la otra persona (inicie sesión y, en "Perfil y configuración", elija "Administrar usuarios"). No divulgue nunca sus propias credenciales de inicio de sesión a nadie para conservar siempre el control de su cuenta. Consulte "[Qué hacer](#)" más adelante si cree que alguien puede conocer sus credenciales de inicio de sesión.

Un representante de PayPal nunca le pedirá su contraseña ni su PIN; están registrados en un formato codificado en nuestro sistema y no son accesibles para el personal de PayPal. No revele su contraseña ni su PIN al personal de PayPal ni a ninguna otra persona. Si olvida su contraseña, la cambiaremos a una temporal que conozcamos tanto usted como nosotros, pero que deberá cambiarla en cuanto la use por primera vez. Podrá cambiar el PIN usted mismo en el perfil de su cuenta una vez que haya iniciado sesión.

Además de iniciar sesión con su nombre de usuario y contraseña o PIN, podemos reconocerle de otras formas. Por ejemplo, podemos reconocerle desde un dispositivo móvil, especialmente si tiene la aplicación PayPal instalada en él. Si su dispositivo tiene un sensor de huella dactilar para la identificación, también podemos utilizarla. También podemos pedirle que introduzca un código que le hayamos enviado a su número de teléfono. Esto nos permite identificarle mediante la línea telefónica. Sus respuestas a ciertas preguntas de seguridad también nos permiten confirmar su identidad.

La legislación europea sobre seguridad en los pagos nos obliga a identificarle por dos medios independientes para algunas actividades, como enviar dinero o cambiar la configuración de la cuenta. Por ejemplo, si inicia sesión originalmente con una contraseña, también podemos comprobar su dispositivo, lo cual generalmente podemos hacer en segundo plano, sin su intervención. Para anular la asociación de un dispositivo que ya no tenga, "desvincúlese" iniciando sesión y eligiendo "Teléfono" en "Perfil y configuración".

Si lo desea, le identificaremos (si es posible) sin tener que introducir una contraseña o un PIN, utilizando el dispositivo móvil, por ejemplo. Esto no significa que omitamos el proceso de identificación; solo que realizamos ese proceso sin que usted tenga que introducir datos. Le reconocemos por su dispositivo y su comportamiento en lugar de hacerlo mediante su contraseña.

Si utiliza una tarjeta para realizar un pago, el banco emisor de la tarjeta también tiene la responsabilidad de identificarle. Esto puede suceder utilizando 3D Secure, que le pedirá una contraseña. PayPal trabaja con las asociaciones de tarjetas y emisores para simplificar esta comprobación de seguridad adicional siempre que sea posible.

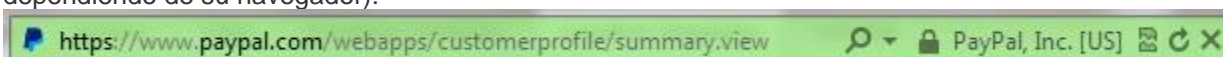
El hecho de confirmar su identidad al enviar un pago nos ayuda a asegurarnos de que sea usted quien autoriza el pago. También confirmamos su identidad al configurar una aprobación previa para pagos futuros. A continuación, los vendedores pueden recibir estos pagos con aprobación previa según lo acordado entre ellos y usted. No verificaremos su identidad, ni le implicaremos en absoluto, cuando un vendedor cobre un pago con aprobación previa, ya que usted ha decidido confiar en el vendedor para realizar el pago cuando se cumplan ciertas condiciones (por ejemplo, al utilizar un servicio prestado por el vendedor o al pasar un período de tiempo hasta el vencimiento de un nuevo pago). Puede cancelar una aprobación previa en el perfil de su cuenta.

¿Cómo sabe que somos nosotros?

PayPal trabaja activamente para impedir que otros falsifiquen nuestra página web, las aplicaciones para teléfono móvil y otros medios de acceso a nuestro Servicio. Sin embargo, nuestra labor para eliminar las imitaciones no lo consigue en la totalidad de los casos: alguien puede hacerse pasar por PayPal hasta que lo localicemos. Si cree que un sitio web falso es el sitio web real de PayPal, es posible que inicie sesión en el sitio falso y, al hacerlo, revelará sus credenciales de inicio de sesión a un impostor de PayPal. Si le ha sucedido esto, consulte "[¿Qué hacer en caso de un problema de seguridad?](#)" más adelante.

Para ayudarle a asegurarse de que inicia sesión en el sitio web real de PayPal:

- **Evite utilizar un vínculo al sitio web de PayPal.** El código del vínculo que le lleva desde una referencia al sitio web referenciado no es visible para usted por lo que, al seguir un vínculo, no sabe realmente hacia dónde se dirige. Seguir un enlace es seguro solo si puede confiar en el creador del vínculo y es posible que no siempre sepa quién es. Los correos electrónicos pueden tener un aspecto que haga parecer que proceden de PayPal, cuando en realidad no es así; por tanto, evite usar los vínculos incluidos en correos electrónicos para acceder a PayPal. Los vínculos en sitios web cuyos autores desconoce y en los que no confía también pueden llevarle a sitios web falsos. El modo más sencillo de asegurarse de ir al sitio web auténtico de PayPal es escribir "paypal.com" en la barra de direcciones de su navegador y pulsar Intro.
- **Compruebe la barra de direcciones.** Cuando entre en lo que parece el sitio web de PayPal, compruebe la barra de direcciones en la parte superior de la ventana de su navegador. Tendría que tener este aspecto (conceda la posibilidad de una pequeña variación en el aspecto dependiendo de su navegador):



En ese ejemplo, "https" y el candado cerrado indican que la conexión entre usted y el servidor de PayPal está codificada, por lo que otros no pueden interceptar sus comunicaciones. Las palabras "paypal.com" y "PayPal, Inc." confirman que su navegador está conectado a nuestro servidor y el sombreado verde indica que el navegador "sabe" que somos nosotros debido a un certificado emitido por un tercero de confianza que nos identifica. Si la barra de direcciones está en amarillo o rojo, o si la conexión no es segura (candado abierto o sin "https") o conectado a nosotros (la dirección no es paypal.com), no inicie sesión en ese sitio web. Quienes cometen fraude pueden usar nuestro nombre pero les resulta más difícil usar nuestro nombre de dominio de Internet, paypal.com, así que busque ese dominio en la dirección (exactamente "paypal.com" justo antes de la primera barra inclinada).

Cuando nos pide que hagamos un pago por usted, generalmente se encuentra en la página del vendedor al que quiere pagar. Si usted nos da instrucciones de pagar, por lo general le pediremos que inicie sesión (para que sepamos que es usted quien ordena el pago), por lo que el sitio web del vendedor le redirigirá a una ventana de inicio de sesión de PayPal a menos que usted haya optado por iniciar sesión sin contraseña tal como se describe anteriormente en "¿Cómo sabemos que es usted?". Siempre puede comprobar la dirección de la ventana de inicio de sesión para asegurarse de que el sitio web del vendedor le ha dirigido a nosotros. Observe que cuando se le redirige a nosotros de este modo a través de un vendedor, también aparecerá el nombre del vendedor, no porque se encuentre aún en la página del vendedor sino para ayudarle a mantener el contexto: está realizando una compra al vendedor y el paso correspondiente al pago de dicho proceso le lleva a nosotros momentáneamente, pero volverá al sitio web del vendedor después de efectuar el pago.

Para asegurarse de que la aplicación PayPal de su móvil es auténtica y procede de nosotros, obténgala de una fuente fiable como el App Store de Apple o Google Play.

Algunos clientes de PayPal le permiten iniciar sesión en sus sitios web con sus credenciales de inicio de sesión de PayPal; esto puede ahorrarle tener que crear una cuenta en su sitio web para usarlo. Sin embargo, aunque use sus credenciales de inicio de sesión de PayPal y PayPal gestione el proceso de inicio de sesión, usted no estará iniciando sesión en PayPal sino en el sitio web de ese tercero. Si inicia sesión (o trata de hacerlo) en el sitio web de un tercero con sus credenciales de inicio de sesión de PayPal, PayPal informará a dicho tercero cuando haya iniciado sesión correctamente o cuando fracase en su intento, pero PayPal no compartirá ninguna otra información con dicho tercero sin obtener previamente su consentimiento.

Qué hacer en caso de un problema de seguridad

Si sospecha que existe un problema de seguridad, tome medidas inmediatamente, pero no se agobie. Retrasar las medidas puede empeorar las consecuencias. Lo que **no** debe hacer primero es llamar al Servicio de Atención al Cliente.

En primer lugar, pregúntese cuál de las siguientes situaciones describe mejor su problema:

- a. Puedo iniciar sesión. Otra persona está o puede estar usando mi cuenta o mis credenciales de inicio de sesión pueden no estar seguras.
- b. Puedo iniciar sesión y creo que mis credenciales de inicio de sesión están a salvo, pero parece haber cierta actividad no autorizada en mi cuenta.
- c. No puedo iniciar sesión. Otra persona utiliza mi cuenta o puede estar utilizándola, o simplemente he olvidado mi contraseña.

Los siguientes apartados se refieren a estas situaciones.

"Puedo iniciar sesión, pero..."

Si aún puede iniciar sesión en su cuenta PayPal, pero sospecha que otra persona puede estar usando su cuenta o parece haber actividad no autorizada, lo primero que debe hacer es iniciar sesión y cambiar la contraseña, incluso si no tiene ningún motivo para pensar que alguien haya podido descubrirla. Las personas que cometen fraude a menudo tienen programas para adivinar contraseñas por lo que el mejor modo de asegurarse de que nadie conoce su contraseña es cambiarla. Puede cambiar la contraseña mucho más rápidamente que nosotros si aún puede iniciar sesión en su cuenta.

Para cambiar su contraseña, en primer lugar tiene que iniciar sesión. Después haga clic en "Perfil y configuración" y, en "Contraseñas", haga clic en Cambiar. Cuando cambia la contraseña, protegemos el canal de comunicación entre usted y nuestros servidores, de modo que el cambio de contraseña es normalmente un proceso seguro y no tiene que preocuparse de que la comunicación sea interceptada. Seleccione su nueva contraseña detenidamente y evite que se parezca en absoluto a la antigua.

Si ha optado por no solicitar una contraseña, piense en volver a solicitarla para aumentar los obstáculos frente a la entrada de un posible impostor. También puede ser útil reconsiderar otras formas que utilizamos para identificarle: por ejemplo, ¿aún tiene el teléfono móvil que aparece como suyo en el perfil de cuenta? Un nuevo móvil con el mismo número de teléfono que antes aparecerá como un nuevo teléfono móvil para nosotros, ya que nosotros identificamos el dispositivo en sí. Puede actualizar el dispositivo móvil desvinculando el antiguo e instalando y utilizando la aplicación de PayPal en el nuevo.

Una vez haya cambiado su contraseña e iniciado sesión nuevamente, confirme qué actividad no autorizada parece haberse producido. Hay una gran diferencia entre "No recuerdo haber hecho ese pago" y "Sé que no he hecho ese pago porque nunca he oído hablar de Bolsos Marisa, soy un tío y no uso bolso". No informe de un pago como transacción no autorizada a menos que esté seguro de que no la autorizó. Informar deliberada y falsamente de un pago no autorizado puede suponer fraude.

Si está seguro de que se ha producido la actividad no autorizada, informe de ella a PayPal poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente (detalles más adelante). Sin embargo, informe de actividad no autorizada solo después de haber cambiado la contraseña y cualquier otro identificador de Perfil de su cuenta: al cambiar la contraseña y actualizar la información del dispositivo móvil, recuperará el control de la cuenta y es un primer paso indispensable antes de solucionar las consecuencias de la pérdida de control.

"No puedo iniciar sesión"

Si ya no puede iniciar sesión en su cuenta PayPal, solicite un restablecimiento de contraseña llamando al Servicio de Atención al Cliente (el correo electrónico no es útil para restablecer contraseñas porque no es muy seguro). Solicite un restablecimiento de contraseña inmediatamente si sospecha que una persona no autorizada puede estar usando su cuenta. La solicitud es menos urgente si es improbable que alguien pueda acceder a su cuenta.

Contacto con el Servicio de Atención al Cliente para restablecer su contraseña

Si todavía puede iniciar sesión, entonces puede resolver su problema más inmediato con más rapidez que nosotros; consulte "**Puedo iniciar sesión pero...**" más arriba. Si no puede iniciar sesión o si ya ha tomado las medidas a su alcance, llame al Servicio de Atención al Cliente (puede acceder a los detalles en la parte inferior de esta página).

Si puede iniciar sesión, hágalo y haga clic en "¿Necesita ayuda?" cerca de la parte inferior del sitio web y anote el código de uso único que se le proporcionará. Si no puede iniciar sesión, explique por qué no puede hacerlo cuando el representante del Servicio de Atención al Cliente le pida el código.

Si todavía puede iniciar sesión, puede usar el Centro seguro de mensajes para ponerse en contacto con nosotros en lugar de llamar por teléfono. No obstante, si necesita un cambio de contraseña urgente y no puede hacerlo, llámenos para que tomemos medidas lo más rápidamente posible. También puede usar el Centro seguro de mensajes para resolver las consecuencias de una intrusión en su cuenta como pagos que no ha autorizado u obtener ayuda del Servicio de Atención al Cliente para otros problemas.

Si necesitamos informarle de algún problema de seguridad o de fraude, por lo general lo haremos a través del Centro de Mensajes Seguro. Si es necesario que tome medidas urgentemente, también podemos utilizar otros medios, como el correo electrónico, para solicitar alguna acción.

Cuando solicite un restablecimiento de contraseña, debemos asegurarnos de que es usted quien cambia la contraseña de su cuenta. Lo hacemos haciéndole determinadas preguntas cuyas respuestas es probable que solo usted conozca. Si cambia su contraseña por Internet a través de nuestras páginas de ayuda, las preguntas serán las que usted seleccionó y respondió cuando creó su cuenta. Dichas preguntas se pueden ver en el perfil de su cuenta y puede elegir nuevas preguntas si lo desea. Tenga en cuenta que un impostor que acceda de forma ilícita a su cuenta también puede cambiar las preguntas y respuestas que se utilizan para identificarle y, si esto ha sucedido, puede no ser fácil recuperar el control de la cuenta.

Más información sobre seguridad

En el [centro de seguridad de PayPal](#) encontrará más información sobre seguridad y nuestras políticas en dicha materia.

Glosario

3D-Secure: un proceso estipulado por las asociaciones de tarjetas (como Visa y MasterCard) para permitir que el emisor de una tarjeta confirme la identidad de una persona que usa una tarjeta emitida por dicho emisor. 3D-Secure utiliza una contraseña reconocida por el emisor (no PayPal) para confirmar que la persona que introduce la contraseña es en realidad el titular de la tarjeta reconocido por el emisor de la misma. 3D-Secure es un término genérico; Verified by Visa y MasterCard SecureCode son nombres comerciales de 3D-Secure.

Credenciales de inicio de sesión: los datos que necesita para iniciar sesión, como su dirección de correo electrónico y la contraseña o, en el caso del teléfono móvil, el número de teléfono y el PIN. Su dirección de correo electrónico y número de teléfono pueden ser conocidos en contextos distintos del inicio de sesión, pero su contraseña y PIN deben ser secretos para proteger su cuenta frente al acceso no autorizado.

Centro seguro de mensajes: un medio de comunicación entre usted y PayPal parecido al correo electrónico, pero con mayor confidencialidad y seguridad. Debe iniciar sesión en PayPal para usar el Centro seguro de mensajes.

Nosotros: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., el proveedor del Servicio, tal y como se explica en "[¿Quién proporciona el Servicio?](#)" anteriormente.

Usted: el legítimo titular de una cuenta PayPal creada con su nombre real.

Para obtener más información, puede:

- Consultar nuestro [servicio de ayuda](#)
- Llamar al [Servicio de Atención al Cliente](#)

Finalmente y para su información:

- **Nuestras directrices para el "Uso seguro de nuestro Servicio" son lo que consideramos razonablemente que es la práctica más recomendada pero no son exhaustivas ni constituyen asesoramiento de ningún tipo. Las tecnologías actuales, los riesgos asociados y sus circunstancias específicas cambian constantemente, así que proporcionamos esas pautas sin garantías ni representaciones (en la medida en que lo permita la legislación aplicable y sujetas a las Condiciones de uso de PayPal). Haga siempre su propia investigación adicional y busque asesoramiento profesional individualizado si desea asegurarse de qué es lo adecuado para sus circunstancias específicas.**
- **La información actual no constituye aval ni recomendación de ningún tipo de productos o servicios de terceros.**
- **En los casos en los que establecemos vínculos con otros sitios web, no podemos hacernos responsables de su contenido.**