



[>> Ver todos los acuerdos legales](#)

Atención: La versión de las Condiciones de Uso de los Servicios PayPal marcadas como “Condiciones de Uso de los Servicios PayPal Actuales” serán válidas hasta el 27 de marzo de 2019. La versión de las Condiciones de Uso de los Servicios PayPal marcadas como “Condiciones de Uso de los Servicios PayPal Actualizadas” serán válidas y prevalecerán sobre las Condiciones de Uso de los Servicios PayPal Actuales a partir del 28 de marzo de 2019. Ambas versiones se encuentran a continuación:

Condiciones de Uso de los Servicios PayPal ACTUALES

USTED ACEPTA QUE ESTAS CONDICIONES DE USO ENTRARÁN EN VIGOR PARA TODOS LOS USUARIOS EL 13 DE NOVIEMBRE DE 2018 Y SON, CON EXCEPCIÓN A LA ADICIÓN DE LA CLÁUSULA 1.6 QUE ENTRARÁ EN VIGOR EL 11 DE DICIEMBRE DE 2018, APLICABLE A LAS CUENTAS DE USUARIOS MEXICANOS.

 [Descargar PDF imprimible](#)

Le damos la bienvenida a PayPal.

El presente Acuerdo es un contrato entre usted y Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V., una compañía mexicana, y aplica a la utilización de todos los Servicios PayPal. El uso de los Servicios PayPal implica que usted debe aceptar todos los términos y condiciones contenidos en este Acuerdo y en los acuerdos que se encuentran en la página [Acuerdos legales](#), incluido el Aviso de Privacidad y la Política de Uso Aceptable. Usted debe leer atentamente todos estos términos.

Pasar a la sección:

- [1. Servicios de Pago y Requisitos.](#)
- [2. Enviar Pagos.](#)
- [3. Requisitos para la Utilización.](#)
- [4. Saldos de la Cuenta.](#)
- [5. Retiro de Fondos.](#)
- [6. Cancelación de su Cuenta.](#)
- [7. Protección al Comprador de PayPal.](#)
- [8. Errores y Transacciones no Autorizadas.](#)
- [9. Protección al Vendedor de PayPal.](#)
- [10. Actividades Restringidas.](#)
- [11. Su Responsabilidad – Medidas que Nosotros Podemos Adoptar.](#)
- [12. Controversias con PayPal.](#)
- [13. Términos Generales.](#)
- [14. Definiciones.](#)
- [Anexo A: Comisiones.](#)

Nos reservamos el derecho de modificar este Acuerdo en cualquier momento mediante la publicación de una versión actualizada en nuestro sitio web. La versión actualizada entrará en vigor en el momento de su publicación. Si la versión modificada incluye un Cambio Sustancial, se lo notificaremos con al menos 30 Días de anticipación a dicho Cambio Sustancial mediante la publicación de una notificación en la página “Actualizaciones de las Políticas” de nuestro sitio web. Todos los futuros cambios previstos en la Actualización de la Política, ya publicados en la página “Acuerdos Legales” del sitio web de PayPal en el momento en que usted se inscribe en los Servicios PayPal, se incorporan por referencia en este Acuerdo y entrarán en vigor tal como se especifica en la Actualización de la Política.

El presente es un documento importante que usted debe leer atentamente antes de decidir utilizar los Servicios PayPal. Tenga en cuenta los siguientes riesgos de utilizar los Servicios PayPal:

Los pagos recibidos en su Cuenta podrán cancelarse posteriormente, por ejemplo, si un pago es objeto de un Contracargo, Cancelación, Reclamación o si se invalida por otra razón. Esto quiere decir que un pago se puede retirar de su Cuenta después de que usted haya entregado al comprador los bienes o servicios que fueron adquiridos.

Si usted es un Vendedor, puede reducir los riesgos que conllevan las transacciones realizadas desde su Cuenta siguiendo los criterios establecidos en la cláusula Protección al Vendedor de PayPal y los consejos proporcionados en la página “Centro de Seguridad”, a la que puede acceder desde cualquier página del sitio web de PayPal.

Nosotros podemos cerrar, suspender o restringir el acceso a su Cuenta o a los Servicios PayPal y/o restringir el acceso a sus fondos si infringe este Acuerdo, la Política de Uso Aceptable de PayPal o cualquier otro acuerdo que haya usted celebrado con PayPal.

Usted es el único responsable de comprender y dar cumplimiento a todas y cada una de las leyes, normas y regulaciones que se le puedan aplicar en relación con el uso que haga de los Servicios PayPal, incluyendo, pero sin limitarse a, toda actividad relacionada con la exportación o importación, impuestos o transacciones en divisa extranjera.

Este Acuerdo no constituye una solicitud de los Servicios PayPal.

1. Servicios de Pago y Requisitos.

1.1 Servicios de pago. PayPal es un proveedor de servicios de pago y actúa como tal creando, hospedando, manteniendo y proporcionándole nuestros Servicios PayPal a usted a través de Internet. Nuestros servicios le permiten enviar pagos a cualquier persona que tenga una Cuenta PayPal y recibir pagos. La disponibilidad de nuestros servicios varía según el país. [Haga clic aquí](#) para ver los servicios que están disponibles en su país de residencia.

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

Nosotros no tenemos ningún control sobre los bienes o servicios pagados con nuestro Servicio PayPal, ni somos responsables o respondemos por ellos. Nosotros no podemos garantizar que un comprador o Vendedor con quien usted esté tratando realmente vaya a completar la transacción.

PayPal no es una empresa transportista ni una empresa de servicios públicos.

1.2. Subcontratación. Con el fin de facilitar los Servicios de Pago y otros servicios como se describe en estas Condiciones de Uso, PayPal puede subcontratar total o parcialmente dichos servicios con otra parte, a fin de poder proporcionar los servicios.

1.3 Requisitos.

Las presentes Condiciones de Uso constituyen un contrato entre usted y PayPal que se aplica a su utilización de la cuenta PayPal y de los Servicios PayPal. Solo se aplica a las cuentas de PayPal México. Si usted es una persona física, debe ser residente de México y tener al menos 18 años de edad para poder abrir una cuenta PayPal y utilizar los Servicios PayPal. Para que una empresa pueda abrir una cuenta PayPal en México y utilizar los Servicios PayPal, la empresa debe estar registrada en México.

Usted debe indicar que México es su país de residencia en la Cuenta. Este Acuerdo sólo se aplica a Usuarios residentes en México. Si usted reside en otro país, puede acceder al acuerdo que le aplica a usted desde el sitio web de su país.

1.4 Información. Para abrir y mantener una Cuenta, debe proporcionarnos información correcta y actualizada.

- a. Su información de contacto. Es su responsabilidad mantener actualizado su correo electrónico principal, de manera que PayPal pueda comunicarse con usted de manera electrónica. Usted reconoce y acepta que si PayPal le envía una Comunicación electrónica y usted no la recibe debido a que su dirección principal de correo electrónico registrada es incorrecta, está desactualizada, bloqueada por su proveedor de servicio o no es apta de cualquier otra forma para recibir Comunicaciones electrónicas, se considerará que PayPal le ha a usted tal Comunicación y se considerará válidamente realizada a usted. Tenga en cuenta que si utiliza un filtro de correo no deseado que bloquea o desvía los correos electrónicos de los remitentes que no aparecen en su libreta de direcciones de correo electrónico, deberá agregar a PayPal a su libreta de direcciones para que pueda ver las Comunicaciones que le enviamos.
- b. Puede actualizar su correo electrónico o domicilio principal en cualquier momento si inicia sesión en el sitio web de PayPal. Si su correo ya no es válido y genera la devolución de las Comunicaciones electrónicas que le envía PayPal, PayPal considerará que su Cuenta está inactiva y usted no podrá hacer ningún movimiento con su Cuenta hasta que nos proporcione una dirección de correo electrónico principal válida y en funcionamiento.
- c. Verificación de identidad. Usted autoriza a PayPal, directamente o a través de terceros, a realizar todas las consultas que consideremos necesarias para validar su identidad. Dentro de estas consultas se incluye solicitarle más Información o documentación, requerirle que proporcione su número de registro federal de contribuyentes o clave única de registro de población (CURP), requerirle que realice algunos pasos para confirmar la titularidad de su correo electrónico o de instrumentos financieros, solicitarle un reporte crediticio o comparar su Información con bases de datos de terceros o a través de otras fuentes.
- d. Autorización de reporte crediticio. Si usted abre una Cuenta Empresas, se considerará que está proporcionando a PayPal instrucciones y autorización por escrito, de conformidad con cualquier ley aplicable, para que obtenga de un buró de crédito su reporte crediticio personal y/o comercial. También autoriza a que PayPal obtenga su reporte crediticio personal y/o comercial: (a) cuando solicita ciertos productos nuevos, o (b) en cualquier momento en que PayPal considere razonablemente que puede haber un nivel de riesgo mayor asociado a su Cuenta Empresas.
- e. Actualizaciones de la información. Si cambia el número de su tarjeta de crédito o la fecha de vencimiento, podemos adquirir esa Información de nuestros socios de servicios financieros y así actualizar su Cuenta.

Si esta información cambia, podemos actualizarla utilizando información de terceros que tengamos disponibles sin que se requiera ninguna acción de su parte. Si no desea que actualicemos la información de su tarjeta, puede comunicarse con su emisor para solicitarlo o eliminar el método de pago de su cuenta de PayPal. Si actualizamos su método de pago, conservaremos cualquier configuración de

preferencia asociada a dicho método de pago.

1.5 Propietario beneficiario.

Usted sólo debe realizar transacciones desde su Cuenta y en su propio nombre o en su capacidad de representante legal de una compañía (en el caso de que el Usuario sea una persona moral). El Usuario Pagador o el Usuario Receptor (si fuera una persona física) debe ser el propietario beneficiario y titular de la Cuenta y, en el caso de una persona moral, debe ser el titular de la Cuenta e informar a PayPal, según y cuando lo solicite, sobre: (i) los individuos autorizados para representarla (gerentes y apoderados legales), y (ii) la cadena de participación hasta el nivel de la persona física (el propietario beneficiario) o, para corporaciones que cotizan en la bolsa y entidades legales sin fines de lucro, hasta los accionistas o socios controladores finales, en caso de haberlos. En el caso de que el Usuario sea una persona moral, la persona principal que controla la Cuenta tendrá la autoridad para delegar, en su totalidad o en parte, su autoridad a personas secundarias que tienen acceso a la Cuenta del Usuario; en el entendido de que el Usuario (entidad legal) será responsable de cualquier acción u omisión por parte de las personas que controlan la cuenta del Usuario, de conformidad con las condiciones de esta cláusula.

1.6 PayPal puede permitir que cualquier persona (con o sin una cuenta de PayPal) inicie un pago hacia su Cuenta de Negocios. Al integrar en su *checkout* o plataforma cualquier funcionalidad destinada a permitir que un pagador sin una cuenta de PayPal envíe un pago a su Cuenta de Negocios, usted acepta todos los demás términos de uso de esa funcionalidad que PayPal pondrá a su disposición en cualquier página de el sitio web de PayPal (incluida cualquier página para desarrolladores y la página [Acuerdos Legales](#) del sitio web de PayPal) u otro sitio web o plataforma en línea alojada por PayPal. Tales términos adicionales incluyen el [Acuerdo de Métodos de Pagos Locales de PayPal](#).

[Volver al principio](#)

2. Enviar Pagos.

2.1 Límites de Envío. Nosotros podemos, a nuestra entera discreción, establecer límites para el importe de los pagos que usted puede enviar a través de los Servicios PayPal. Usted puede ver su límite de envío, si lo tuviera, iniciando sesión en su Cuenta. Si verifica su Cuenta, podrá aumentar los límites de envío.

2.2 Formas de Pago Predeterminadas. Si no ha seleccionado una Forma de Pago Predeterminada, cada vez que realice un pago, PayPal utilizará los fondos de su operación en el siguiente orden (sujeto a la disponibilidad que existe en función de sus Formas de Pago):

- a. Saldo
- b. Tarjeta de débito
- c. Tarjeta de crédito
- d. eCheck

Tenga en cuenta: Si no desea utilizar su Saldo, deberá retirar tales fondos antes de hacer un pago.

2.3 Tarjetas como Forma de Pago. Al agregar una tarjeta de débito o tarjeta de crédito como Forma de Pago, usted está otorgando a PayPal una autorización continua para realizar cargos automáticamente a dicha tarjeta, de modo que obtenga los fondos pertinentes cuando la tarjeta se use como Forma de Pago de conformidad con este Acuerdo. Puede retirar la autorización continua con relación a cualquier tarjeta eliminando dicha tarjeta como Forma de Pago en su Perfil de Cuenta.

2.4 Forma de Pago Preferida. Puede seleccionar una Forma de Pago Preferida cada vez que realice un pago, a excepción de los Pagos Preaprobados o los Pagos Sin Inicio de Sesión.

Para un Pago Preaprobado y, en la mayoría de los casos, para un Pago Sin Inicio de Sesión, puede seleccionar una Forma de Pago Preferida cuando proporciona la autorización inicial para tal pago, al igual que a través de la cláusula “Mis Pagos Preaprobados” en su Perfil de Cuenta.

Si selecciona una Forma de Pago Preferida, pero tiene Saldo disponible en su Cuenta, éste se utilizará para fondear el pago. Si el eCheck es su forma de pago preferida, se utilizará para respaldar con fondos el pago de PayPal aunque tenga saldo en la Cuenta. PayPal puede limitar las formas de pago disponibles para una transacción.

2.5 Pagos Rechazados y Reembolsados. Cuando usted envía un pago, el destinatario no tiene la obligación de aceptarlo. Los pagos no reclamados, reembolsados o rechazados retornarán a su saldo o a su forma de pago original. Le enviaremos de vuelta los pagos no reclamados en el plazo de 30 días desde la fecha en que inició el pago.

2.6 Retrasos de Procesamiento del Comercio. Cuando usted envía pagos a ciertos Comercios, usted proporciona una autorización a dicho Comercio para que procese su pago y complete la transacción. El pago se retendrá como pendiente hasta que el Comercio procese el pago. Algunos Comercios pueden retrasarse en el procesamiento de su pago. En tales casos, su autorización seguirá siendo válida por hasta 30 Días. Si el pago requiere de conversión de divisas, el tipo de cambio se determinará en el momento en el que el Comercio procese el pago y complete la transacción según los términos de la Sección 5.4 siguiente.

2.7 Pagos Preaprobados. Un Pago Preaprobado es un pago en el cual Usted, el Usuario Pagador, autoriza a un Usuario Receptor a directamente cargar a su Cuenta, ya sea una vez, regular o esporádicamente de acuerdo con los parámetros acordados previamente. Los Pagos Preaprobados también se pueden llamar “suscripciones”, “pagos recurrentes”, “pagos pre-autorizados”, o “pagos automáticos”. Para

ayudar a minimizar la interrupción de sus Pagos Preaprobados, podemos, pero no será necesario que lo hagamos, actualizar su información de pago. Verificar la política de Actualización de la información.

- a. **Notificación para Ciertos Pagos Preaprobados.** Si un Pago Preaprobado tiene diversos importes y se realiza mediante tarjeta de débito echeck o con el Saldo, usted tiene derecho a recibir una notificación por anticipado del importe y la fecha de la transferencia del Comercio al menos 10 Días antes de que se realice la transferencia. Si el Comercio proporciona la opción, usted puede elegir recibir esta notificación por anticipado sólo cuando el importe de su Pago Preaprobado se encuentre fuera del rango establecido entre usted y el Comercio. Esta notificación está diseñada para protegerlo en caso de que su cuenta bancaria no tenga fondos suficientes para cubrir el Pago Preaprobado.

2.8 Cancelación de un Pago Preaprobado. Usted puede cancelar un Pago Preaprobado en cualquier momento hasta 3 Días Hábiles previos a la fecha en que se encuentre programado el próximo pago notificándolo a PayPal. Para cancelar un Pago Preaprobado, acceda a la sección "Mis Pagos Preaprobados" de su Perfil de Cuenta y siga las instrucciones que se indican para Revertir el pago. También puede cancelar un Pago Preaprobado llamando a PayPal al 01-800-925-0308. Una vez que se ponga en contacto con PayPal para cancelar un Pago Preaprobado, se detendrán todos los pagos futuros que haya acordado con el Comercio. Si cancela un Pago Preaprobado, aún podría seguir siendo responsable del pago ante el Comercio o de otras penalizaciones conforme a los términos de su acuerdo con el Comercio, y puede serle requerido pagar al Comercio de alguna otra forma. Nosotros asumimos la responsabilidad por las pérdidas o daños provocados directamente debido a nuestra inhabilidad para detener un Pago Preaprobado, siempre y cuando usted hubiera seguido las instrucciones en esta cláusula para notificarnos.

2.9 Pago en Establecimientos Físicos.

- a. **General.** El Pago en Establecimientos Físicos le permite a usted hacer pagos con su Cuenta PayPal en los establecimientos físicos de un Comercio, siempre y cuando el Comercio acepte PayPal. Este tipo de pagos se hacen con su número de teléfono móvil. Usted debe confirmar su número de teléfono móvil con PayPal, para lo cual debe registrarlo en PayPal, configurar un NIP y recibir nuestra confirmación mediante mensaje de texto. Cuando usted se registre, debe proporcionarnos su nombre, dirección, número de teléfono móvil y elegir sus preferencias de Forma de Pago para las operaciones de Pago en Establecimientos Físicos.
- b. **Forma de Pago Preferida.** Usted puede elegir su Formas de Pago Preferida para los Pagos en Establecimientos Físicos en el momento de registrarse en dicho servicio. Usted también puede cambiar su Formas de Pago Preferida para Pago en Establecimientos Físicos antes de realizar su operación en la sección Pago en Establecimiento, del Perfil de su Cuenta. Para las operaciones de Pago en Establecimientos Físicos, PayPal sólo utilizará primero su Saldo si usted lo elige como su primera Forma de Pago Preferida y si tiene Saldo suficiente como para cubrir el importe total de la operación.
- c. **Pagos Preaprobados para Pagos en Establecimientos Físicos.** Usted puede configurar Pagos Preaprobados para las operaciones de Pagos en Establecimientos Físicos y si su Forma de Pago Preferida que no se encuentra disponible para su operación lo cargaremos a su cuenta PayPal o a uno de sus métodos de pago registrados. Si usted prefiere que no hagamos esto, usted puede cancelarlo iniciando sesión en su Cuenta PayPal y dando clic en "Mis Pagos Preaprobados" en su Perfil de la Cuenta. Después de lo anterior, tendremos que declinar aquellas operaciones en las que la Forma de Pago Preferida no se encuentre disponible.
- d. **Protección de Compras PayPal y Protección al Vendedor de PayPal.**
 - a. **Protección al Comprador.** Los artículos comprados mediante Pago en Establecimientos Físicos en el punto de venta se considerarán como inelegibles según la Cláusula 7.3 de este Acuerdo y, por lo tanto, no gozan del beneficio del reembolso conforme a la Protección de Compras PayPal.
 - b. **Protección de Compras PayPal.** Los artículos que entreguen en persona relacionados con Pago en Establecimientos Físicos se considerarán como inelegibles según la Cláusula 5 de la Protección al Vendedor de PayPal en México y, por lo tanto, no gozan del beneficio de la Protección al Vendedor de PayPal.
- e. **Promociones Especiales.** Usted puede recibir ofertas promocionales de PayPal, como cupones, saldos promocionales para comercios específicos y otras promociones (en conjunto, "Promociones") que pueden aplicarse al Pago en Establecimientos Físicos. Para utilizar una Promoción, primero debe guardarla en su Cuenta PayPal. Algunas Promociones pueden guardarse de forma automática. La Promoción se aplicará la próxima vez que usted haga una compra en el Comercio que la ofrece a través de Pago en Establecimientos Físicos, a menos que usted marque la Promoción para utilizarla posteriormente. El uso de las Promociones está sujeto a los términos de la Promoción. El Comercio o PayPal establecen los términos de la Promoción que pueden consultarse al recibir la Promoción o en su cuenta PayPal, si la Promoción ha sido guardada ahí. Los términos de la Promoción se aplican a reembolsos de artículos que se hayan comprado con la Promoción. El importe reembolsado puede devolverse a la Promoción, su Forma de Pago utilizada en la operación, su Saldo PayPal o una combinación de lo anterior. PayPal no se hace responsable si usted no utiliza la Promoción antes de la fecha de vencimiento o si PayPal no le recuerda de las Promociones pendientes o de sus fechas de vencimiento. PayPal no es responsable de los términos de la Promoción establecidos por un Comercio ni del cumplimiento de dichos términos conforme a las leyes vigentes.
- f. **Listas de Deseos.** Si usted se registra para Pago en Establecimientos Físicos, podrá crear listas de deseos de artículos o servicios que desee guardar en su Cuenta PayPal para una futura decisión de compra ("Lista de Deseos"). Usted puede crear una Lista de Deseos si agrega un artículo o servicio directamente a su Lista de Deseos iniciando sesión en su Cuenta PayPal o a través de búsquedas en "Ir de Compras con PayPal". Los resultados de las búsquedas en "Ir de Compras con PayPal" serán generados por proveedores de servicios externos de PayPal. Estos resultados de búsqueda pueden guardarse en su Lista de Deseos. PayPal no se hace responsable de los resultados de la búsqueda generados por proveedores de servicios externos, la información contenida en dichos resultados, ni en el caso que el Comercio PayPal no respete el precio o los términos que arrojaron los resultados de la búsqueda.

- g. **Promociones Compartidas por Redes Sociales.** Si usted tiene una Promoción en su Cuenta PayPal, puede compartirla con su comunidad de amigos en línea y su familia a través de sitios de interacción social con quienes nos integramos. Si comparte alguna Promoción, es posible que primero se le pida dar su consentimiento sobre cierta información que nosotros compartimos con el sitio de interacción social. Todos los datos que PayPal reciba de estos sitios de interacción social, estarán sujetos a nuestro [Aviso de Privacidad](#). Además de cumplir con los otros requisitos de la Cláusula 10.1 a continuación, usted acepta que no publicará contenido de naturaleza obscena u ofensiva en su Cuenta PayPal ni en relación con la Promoción que va a compartir.
- h. **Tarjetas de Lealtad.** El Pago en Establecimientos Físicos le permite guardar los números de tarjeta de lealtad de los Comercios participantes en su Cuenta PayPal. Cuando guarda los números de las tarjetas de lealtad en su Cuenta PayPal, usted gana recompensas automáticamente en el momento de hacer el pago al Comercio, sin tener que presentar la tarjeta de lealtad. A fin de obtener las recompensas, tendrá que ingresar correctamente la información de la tarjeta de lealtad y de actualizarla cuando sea necesario. PayPal no se hace responsable de administrar la cuenta de su tarjeta de lealtad y las dudas que tenga sobre su tarjeta de lealtad o que se relacionen con el programa de recompensas deben dirigirse directamente al Comercio que ofrece esa Promoción. Es posible que los beneficios de la tarjeta de lealtad no estén disponibles cuando la red de conexión entre el Comercio y PayPal no esté disponible.
- i. **Recepción de Pagos en Establecimiento Físico.** Si usted recibe un pago mediante Pago en Establecimiento Físico, debe comunicar el importe de la operación al cliente antes de que ocurra la operación. Usted puede cargar a la cuenta PayPal de los clientes únicamente las operaciones que ellos hayan autorizado. También debe proporcionar a los clientes el recibo físico si estos lo solicitan. Usted acepta que toda operación que procese contendrá una descripción exacta y veraz de los artículos y servicios comprados.

[Volver al principio](#)

3. Requisitos para la Utilización.

3.1 Capacidad para Recibir Pagos. La capacidad para recibir pagos varía en función del país; México tiene la capacidad de recibir pagos. Para ver la capacidad para recibir pagos de otros países, [haga clic aquí](#).

3.2 Responsabilidad por Pagos Invalidados. Cuando usted recibe un pago, usted es responsable ante PayPal del importe total del pago que se le envió, además de cualquier Comisión si el pago es invalidado posteriormente por cualquier motivo. Esto quiere decir que, además de cualquier otra responsabilidad, usted será responsable del importe del pago enviado por el remitente, además de las Comisiones por devolución de cargo aplicables que se muestran en la [Tabla de comisiones por devolución de cargo](#) (y según se describe en el Anexo A) si usted llegara a perder una Reclamación o Devolución de cargo o si se cancela el pago.

Usted acepta y autoriza a PayPal a recuperar todos los importes que se le adeudan mediante el cargo a su Saldo. Si no existen fondos suficientes en su Saldo para cubrir su adeudo, usted debe reembolsar a PayPal por otros medios. Si el remitente de un pago presenta un Contracargo, el emisor de la tarjeta de crédito será el que determine quién gana el Contracargo, y no PayPal.

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

3.4 Recibir Pagos Personales. Si usted vende productos o servicios, entonces no puede solicitarle al comprador que envíe un Pago Personal por la compra.

3.5 Pagos Preaprobados y/o Pagos Sin inicio de Sesión. Si recibe Pagos Preaprobados y/o Pagos Sin Inicio de Sesión, entonces debe recibir la Autorización de su comprador por el importe, frecuencia y duración del pago antes de procesarlo.

3.6 Micropagos. Para reunir los requisitos para recibir Micropagos, debe enviarnos una solicitud, recibir nuestra aprobación y no tener incidencias en su Cuenta. Al solicitar beneficiarse de los Micropagos, usted acepta que para dichas transacciones usted recibirá los importes máximos que se establecen en el siguiente cuadro, y que si el comprador presenta una Controversia posteriormente, PayPal puede revertir la transacción y retirar los fondos de su Cuenta sin solicitarle al comprador que escale la Controversia a Reclamación.

Divisa	Importe	Divisa	Importe
Dólar australiano:	9,99 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	9,99 NZD
Real brasileño:	7,99 BRL	Corona noruega:	29,99 NOK
Dólar canadiense:	3,99 CAD	Peso filipino:	499,99 PHP
Corona checa:	99.00 CZK	Zloty polaco:	19,99 PLN
Corona danesa:	24,99 DKK	Dólar de Singapur:	9,99 SGD
Euro:	3,99 EUR	Corona sueca:	34,99 SEK
Dólar de Hong Kong:	49,99 HKD	Franco suizo:	4,99 CHF
Forinto húngaro:	999,00 HUF	Nuevo dólar de Taiwán:	249,00 TWD
Nuevo séquel israelí:	15,99 ILS	Baht tailandés	249,99 THB
Yen japonés:	999,00 JPY	Libra esterlina:	3,99 GBP
Peso mexicano:	39,99 MXN	Dólar estadounidense:	3,99 USD

[Volver al principio](#)

4. Saldos de la Cuenta.

4.1 Saldos. Si usted cuenta con Saldo, PayPal mantendrá sus fondos en cuentas concentradoras separadas de sus fondos corporativos y no utilizará los fondos de su Cuenta para gastos operativos ni para ningún otro propósito corporativo. PayPal no pondrá, de forma voluntaria, sus fondos a disposición de los acreedores de PayPal en caso de quiebra o concurso mercantil. Usted no obtendrá intereses ni otras ganancias de los importes que mantenga en su Saldo. PayPal puede recibir intereses de los importes que mantiene a su nombre. Usted acepta ceder sus derechos a PayPal de los intereses originados de sus fondos.

4.2 Compensación de Importes Adeudados y cuyas fechas de pago han pasado. Si usted adeuda cualquier cantidad a PayPal, a una filial, PayPal puede descontar de su Cuenta las cantidades necesarios para pagar los importes vencidos por más de 180 Días.

4.3 Saldo Negativo y Varias Divisas. Si su Cuenta tiene Saldo negativo, PayPal puede compensarlo con los fondos que usted recargue o reciba subsecuentemente en su Cuenta. Si tiene Saldo en múltiples divisas en su Cuenta, y uno de los Saldos deviene negativo por algún motivo, entonces PayPal puede compensar dicho Saldo negativo utilizando los fondos que usted tenga en el Saldo de otra divisa. Si usted apertura más de una Cuenta, PayPal puede compensar el Saldo negativo de una Cuenta usando cualquier Saldo que tenga en otra(s) Cuenta(s). En caso de que PayPal compense un Saldo negativo de conformidad con este párrafo, podría incorporarse con otro débito que se retire de su Cuenta.

4.4 Presentación de PayPal. Usted acepta proporcionar el mismo trato a PayPal que a otros métodos de pago o marcas que ofrece en sus puntos de venta (por ejemplo, sitios web o aplicaciones móviles). Esto incluye al menos iguales o sustancialmente similares: ubicación del logotipo, posición dentro de cualquier punto de venta y tratamiento en términos de flujo de pago, términos, condiciones, restricciones o tarifas, en cada caso en comparación con otras marcas y métodos de pago en sus puntos de venta.

En comunicados a sus clientes o en comunicaciones públicas, Usted acepta no caracterizar erróneamente a PayPal como método de pago o mostrar preferencia por otros métodos de pago sobre de PayPal. En todos sus puntos de venta, Usted acepta no intentar disuadir o inhibir a sus clientes de usar PayPal o alentar al cliente a utilizar un método de pago alternativo. Si habilita a sus clientes para que le paguen con PayPal, cada vez que muestre o exhiba los métodos de pago que acepte (ya sea en cualquier punto de venta o en sus materiales de mercadeo, publicidad y otras comunicaciones con los clientes) acepta mostrar el método de pago de PayPal por lo menos tan prominente, y de una manera igual de positiva, como lo hace con los demás métodos de pago.

[Volver al principio](#)

5. Retiro de fondos.

5.1 ¿Cómo retirar fondos? Usted puede retirar los fondos de la Cuenta por cualquiera de los siguientes medios: (a) transfiriéndolos electrónicamente a su cuenta bancaria en México o en Estados Unidos. Cuando retire sus fondos y los transfiera a su cuenta bancaria local, estos podrán retirarse en pesos mexicanos. Si dispone de saldo en dólares estadounidenses, podrá retirar los fondos y transferirlos a la cuenta bancaria estadounidense que tiene asociada. Si dispone de Saldo en una divisa extranjera, sólo podrá retirar dicho Saldo (o parte del mismo) luego de que se haya convertido a (a) Pesos mexicanos si va a retirar los fondos a su cuenta bancaria mexicana o (b) a dólares estadounidenses si va a retirar los fondos a la cuenta bancaria estadounidense que tiene asociada.

5.2 Límites de Retiro. En función del grado en que haya Verificado su Cuenta, nosotros podemos restringir su capacidad de retirar fondos hasta que cumpla con las solicitudes de información. Puede ver su límite de retiro, en su caso, iniciando sesión en su Cuenta. Además, podemos retrasar el retiro de fondos de grandes sumas de dinero mientras realizamos una revisión del riesgo.

5.3 Comisiones por Retiro. Si corresponde, cuando retire su saldo, se le cargarán las comisiones que se describen en el Anexo A, en función del método de retiro. Además, si retira su saldo en una divisa distinta de la divisa en la que está el saldo de su Cuenta, adicionalmente se le cobrará una [Comisión por conversión de divisas](#) (y según se describe en el Anexo A).

5.4 Conversión de divisa. Si una transacción conlleva conversión de divisas de PayPal, esta se realizará mediante el tipo de cambio que establezcamos para el cambio de divisas pertinente. Este es el "Tipo de cambio básico".

El Tipo de cambio básico se basa en las tarifas disponibles en los mercados de divisas mayoristas o, si así lo requiere la ley o un reglamento, las tarifas de referencia pertinentes de un gobierno, correspondientes a la fecha de conversión o al día hábil anterior.

Entonces, se agrega una [Tarifa por conversión de divisa](#) (y según se describe en el Anexo A) al Tipo de cambio básico y se obtiene como resultado la tarifa final del tipo de cambio extranjero que se aplica a su transacción. En algunos casos (consulte las secciones 4.2 y 4.3) este tipo de cambio final se puede aplicar de forma inmediata y sin previo aviso.

A través de su cuenta, puede tener acceso a la herramienta "Calculadora de conversión de divisas", la que le permitirá ver el tipo de cambio (con la Comisión por conversión de divisas ya agregada) que se aplica para determinados cambios de divisas en el momento en el que utiliza la herramienta.

En caso de que PayPal le ofrezca una conversión de divisas al realizar la transacción, se le mostrará el tipo de cambio (con la Comisión por conversión de divisas incluida) que se aplicará a la transacción antes de proceder con la autorización de la transacción de pago. Al continuar con la autorización de la transacción de pago, usted acepta la conversión de divisa sobre la base del tipo de cambio que se muestra (con la Comisión por conversión de divisas incluida).

6. Cancelación de su Cuenta.

6.1 Cómo cerrar su Cuenta. Usted puede cancelar su Cuenta en cualquier momento siguiendo las instrucciones del Perfil de Cuenta. Después de cancelar su Cuenta, se cancelará cualquier operación pendiente y caducarán todos los Saldos asociados a los Códigos de Canje. Debe retirar su Saldo antes de cancelar su Cuenta.

6.2 Restricciones del Cierre de la Cuenta. Usted no puede evadir ninguna investigación mediante la cancelación de su Cuenta. Si cierra su Cuenta mientras estamos llevando a cabo una investigación, podemos retener sus fondos para proteger a PayPal, sus filiales o a terceros, contra el riesgo de Cancelaciones, Contracargos, Reclamaciones, comisiones, multas, penalizaciones y otras responsabilidades. Usted seguirá siendo responsable de todas las obligaciones relacionadas con su Cuenta, incluso después de la cancelación de la misma.

[Volver al principio](#)

7. Protección al Comprador de PayPal.

7.1 Tipos de problemas con cobertura. La Protección al Comprador de PayPal le ayuda si se enfrenta a uno de los siguientes problemas:

- **“Artículo no Recibido” (ANR):** usted no recibió el artículo que pagó con PayPal; o
- **“Artículo Distinto al descrito” (DAD):** usted recibió un artículo que pagó con PayPal, pero es Distinto al descrito (DAD).

Si su problema se trata de una transacción que usted no autorizó, consulte la Cláusula 8 a continuación.

Un artículo es “Distinto al descrito” (DAD) si es notablemente diferente de lo que el vendedor describió en el sitio web o en el precio de oferta inicial del artículo. Estos son algunos ejemplos:

- Usted ha recibido un artículo completamente diferente. Por ejemplo, usted compró un libro y recibió un DVD o una caja vacía.
- La descripción del estado del artículo no era verdadera. Por ejemplo, cuando compró el artículo, la descripción del artículo decía “nuevo” y el artículo es usado.
- El artículo se anunciaba como auténtico, pero no lo es.
- Al artículo le faltan partes, piezas o características, lo cual no aparecía en la descripción cuando compró el artículo.
- Compró tres artículos a un vendedor, pero solamente recibió dos.
- El artículo se dañó durante el envío.

Un artículo **no** Distinto al Descrito (DAD) si es notablemente parecido a la descripción que aparece en el anuncio del Vendedor. Estos son algunos ejemplos:

- El defecto del artículo lo describió correctamente el Vendedor.
- El artículo estaba descrito correctamente pero cuando lo recibió ya no lo quería.
- El artículo estaba descrito correctamente pero no cumplió sus expectativas.
- El artículo tiene pequeñas marcas o rayas, y se anunciaba como “usado”.
- El artículo estaba anunciado como usado y usted lo recogió en persona después de haberlo examinado.

7.2 Requisitos.

a. Para gozar de los beneficios de la Protección al Comprador de PayPal, debe cumplir con cada uno de los siguientes requisitos:

- Debe pagar utilizando una cuenta PayPal.
- Presentar una Controversia en el plazo de 180 Días a partir de la fecha en que envió el pago. Hecho lo anterior, siga el proceso de resolución de controversias en línea que se describe en el artículo “Resolución de Controversias”.
- No tener incidencias en su Cuenta.
- El Usuario Pagador debe responder de forma oportuna a la solicitud que haga PayPal de documentación y de otra información.
- No haber recibido, por otros medios, un reembolso relacionado con dicha compra.

7.3 Artículos que no reúnen los requisitos. Los siguientes pagos **no** reúnen los requisitos para reembolso de conformidad con la Protección al Comprador de PayPal:

- Bienes raíces;
- Empresas (cuando compra la totalidad o una parte de una empresa);
- Vehículos motorizados, incluidas motocicletas, campers, aeronaves y embarcaciones;
- Artículos que infringen la [Política de Uso Aceptable de PayPal](#);
- Reclamaciones por artículo distinto al descrito en el caso de artículos hechos a la medida;
- Pagos en plataformas de financiación colectiva (crowdfunding);
- Para artículos no recibidos, artículos que recoja en persona o que recojan en su nombre, incluso en los puntos de venta;
- Maquinaria industrial utilizada en la manufactura;
- Artículos que tengan o puedan conllevar un valor monetario almacenado, como las tarjetas de regalo y las tarjetas de prepago;
- Pagos personales;
- Actividades que involucren juegos de azar, juegos y cualquier otra actividad que implique una comisión por entrada y un premio;
- Donativos;
- Cualquier cosa comprada a un organismo gubernamental o importe pagado al mismo;
- Seguros y/o sus respectivas primas, bonos de capitalización y planes de pensión privados;
- Productos financieros (incluidos los pagos de facturas) o inversiones;
- Pagos en serie.

Incluso si su pago no goza de los beneficios para la Protección al Comprador PayPal, puede presentar una Controversia y resolver el problema directamente con el Vendedor. Sin embargo, PayPal no lo resolverá a su favor si escala la Controversia a Reclamación cuando el artículo no goza de los beneficios para la Protección al Comprador PayPal.

PayPal puede, a su entera discreción, cerrar automáticamente cualquier Controversia o Reclamación que usted presente si tiene motivos para sospechar que no está relacionada con una compra que reúne los requisitos descritos anteriormente.

7.4 Importe de la cobertura. Si su compra reúne los requisitos para estar cubierta por la Protección al Comprador de PayPal, y PayPal resuelve la reclamación a su favor, recibirá un reembolso por el importe total de la compra más los gastos de envío originales.

PayPal no reembolsará los gastos de envío de devolución en que incurra al devolver un artículo distinto a lo descrito (DAD) al vendedor o a otras partes especificadas por PayPal. Si el Vendedor presenta evidencia de que entregó los artículos en su dirección, PayPal puede resolver la Reclamación de Artículo No Recibido (ANR) a favor del Vendedor, incluso si usted no recibió los productos.

7.5 Resolución de Controversias. Si no logra resolver el problema directamente con el vendedor, puede iniciar sesión en su cuenta PayPal, ir al Centro de resoluciones y seguir el siguiente proceso:

- **Presentar una Controversia.** Presente una Controversia en el **plazo de 180 Días** a partir de la fecha en que usted hizo el pago, para negociar con el Vendedor la resolución de la Controversia.
- **Escalar la Controversia a Reclamación.** Si usted y el Vendedor no logran llegar a un acuerdo, puede escalar la Controversia a Reclamación en el **plazo de 20 Días** siguientes a la presentación de la Controversia. Para escalar una Controversia por Artículo no Recibido (INR) debe esperar al menos 7 días desde la fecha de pago. Si no escala la Controversia a Reclamación en el plazo de 20 días, PayPal cerrará la Controversia de manera permanente.
- **Responder a las solicitudes de Información de PayPal oportunamente.** Durante el proceso de Reclamación, PayPal puede pedirle que proporcione documentación que respalde su posición. Se le puede pedir que proporcione un comprobante de entrega, recibos, evaluaciones de terceros, informes policiales o cualquier otra cosa que PayPal indique. PayPal puede exigir al vendedor que presente de manera oportuna pruebas a PayPal de que el Destinatario del Pago envió a o realizó la compra para el comprador según lo acordado con el comprador, aunque la compra no reúna los requisitos para la Protección al Comprador de PayPal de la sección 7.3. Si el vendedor no presenta dichas pruebas de manera oportuna, PayPal puede decidir a favor del comprador. Debe proporcionar un comprobante de entrega, recibos, evaluaciones de terceros, informes policiales. A favor del vendedor incluso si el comprador afirma que no recibió su compra.
- **Cumplir con las solicitudes de envío de PayPal oportunamente.** Para Reclamaciones de artículos Distinto de lo Descrito (DAD), es muy probable que PayPal le pida que, por cuenta propia, envíe el artículo de vuelta al Vendedor o a PayPal o a un tercero, además de proporcionar el Comprobante de entrega.

Para las transacciones cuyo total sea inferior a \$750 USD (o su equivalente en otras divisas como se muestra en la tabla a continuación), el comprobante de entrega es una confirmación que se puede consultar en línea y que incluye la dirección de entrega, que muestre al menos la ciudad/el estado o el código postal, la fecha de entrega y el URL del sitio web de la empresa transportista si seleccionó "Otro" en el menú desplegable. Para las transacciones cuyo total es \$750 USD o más (o su equivalente en otras divisas como se muestra en la tabla a continuación), también debe tener el acuse de recibo de la entrega.

Requisito de acuse de recibo para pagos a partir de USD 750 o su equivalente en otras divisas:

Divisa	Importe	Divisa	Importe
Dólar australiano:	850 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	950 NZD
Real brasileño:	1.750 BRL	Corona noruega:	4.600 NOK
Dólar canadiense:	850 CAD	Peso filipino:	34.000 PHP
Corona checa:	15.000 CZK	Nuevo zloty polaco:	2.300 PLN
Corona danesa:	4,100 DKK	Rublo ruso:	27.000 RUB
Euro:	550 EUR	Dólar de Singapur:	SGD 4950
Dólar de Hong Kong:	6.000 HKD	Corona sueca:	SEK 950
Forinto húngaro:	170.000 HUF	Franco suizo:	700 CHF
Nuevo séquel israelí:	2.700 ILS	Nuevo dólar de Taiwán:	23.000 TWD
Yen japonés:	77.000 JPY	Baht tailandés	THB 24,000
Ringitt de Malasia:	2.500 MYR	Libra esterlina:	450 GBP
Peso mexicano:	MXN 10,000	Dólar estadounidense:	USD 750.00

- **Proceso de resolución de Reclamaciones.** Una vez que una controversia se ha escalado a reclamación, PayPal tomará la decisión final a favor del comprador o del vendedor. A usted se le puede pedir que proporcione recibos, evaluaciones de terceros, Reclamaciones policiales o cualquier otra cosa que especifique PayPal. PayPal tendrá todo el derecho a tomar una decisión final a favor del comprador o del Vendedor. En el caso de que PayPal tome una decisión final a favor del comprador o vendedor, cada una de las partes deberá acatar la decisión de PayPal. En reclamaciones por artículo distinto al descrito, PayPal generalmente solicita al comprador que devuelva el artículo al vendedor (los gastos de envío corren a cuenta del comprador), y le pide al vendedor que acepte la devolución del artículo y reembolse al comprador el importe total de la compra más los gastos de envío originales. En el caso de que el Vendedor pierda una Reclamación, no recibirá un reembolso por las comisiones de PayPal asociadas a la transacción. Si usted es Vendedor y pierde una reclamación por DAD debido a que el artículo que vendió es una falsificación, se le pedirá que emita un reembolso total al comprador y no se le devolverá el artículo.

7.6 Controversias y Reclamaciones de Micropagos. Si usted presenta una Controversia por una compra de Micropago de los importes máximos que aparecen en el cuadro a continuación, PayPal puede, a su entera discreción, reembolsar la transacción sin solicitarle que escale la Controversia a Reclamación.

Divisa	Importe	Divisa	Importe
Dólar australiano:	9,99 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	9,99 NZD
Real brasileño:	7,99 BRL	Corona noruega:	29,99 NOK
Dólar canadiense:	3,99 CAD	Peso filipino:	499,99 PHP
Corona checa:	99,99 CZK	Zloty polaco:	19,99 PLN
Corona danesa:	24,99 DKK	Dólar de Singapur:	9,99 SGD
Euro:	3,99 EUR	Corona sueca:	34,99 SEK
Dólar de Hong Kong:	49,99 HKD	Franco suizo:	4,99 CHF
Forinto húngaro:	999 HUF	Nuevo dólar de Taiwán:	249,00 TWD
Nuevo séquel israelí:	15,99 ILS	Baht tailandés	249,99 THB
Yen japonés:	999 JPY	Libra esterlina:	3,99 GBP
Peso mexicano:	39,99 MXN	Dólar estadounidense:	3,99 USD

PayPal puede limitar el número de reembolsos por Micropagos que usted puede recibir. Si estos reembolsos están limitados, o si su compra no es elegible para tal cobertura, usted aún podrá seguir el proceso estándar de resolución de controversias estándar de PayPal descrito en la Cláusula 7 para intentar resolver el problema directamente con el Vendedor.

7.7 Relación entre los programas de protección de PayPal y los Contracargos. Los derechos de Contracargos para pagos realizados con tarjetas de crédito, en caso de ser aplicables, pueden ser más amplios que los programas de Protección PayPal. Los Contracargos pueden cubrir artículos con los que el cliente no esté satisfecho, a pesar de que no califiquen como DAD. Puede presentar una Controversia o Reclamación con PayPal o comunicarse con la compañía emisora de su tarjeta de crédito y ejercer sus derechos de Contracargo. No puede ejercer ambos al mismo tiempo o pretender una recuperación doble. Si ha presentado una Controversia o una Reclamación con PayPal y presenta también un Contracargo con la compañía emisora de su tarjeta de crédito, PayPal cerrará la Controversia o la Reclamación y usted dependerá únicamente de sus derechos de Contracargo.

Antes de ponerse en contacto con el emisor de su tarjeta o de presentar una Controversia con PayPal, tendrá que ponerse en contacto con el Vendedor para resolver su problema conforme a las Políticas de devolución del Vendedor, del modo en que se establece en su subasta o sitio web.

7.8 Reclamaciones Presentadas con el Vendedor o con Terceros. Usted no puede presentar una Controversia/Reclamación bajo la Protección al Comprador de PayPal si usted ya ha presentado una reclamación con el Vendedor o con cualquier otro tercero (distinto a eBay).

7.9 Doble Recuperación no permitida. Usted no podrá recibir un reembolso bajo la Protección al Comprador de PayPal si usted ya ha

recibido un reembolso por dicha compra directamente del Vendedor u otro tercero.

[Volver al principio](#)

8. Errores y Transacciones No Autorizadas.

8.1 Protección para Transacciones no Autorizadas y Errores. Cuando ocurre una Transacción No Autorizada o un Error en su Cuenta, PayPal cubrirá el importe total de todas las Transacciones No Autorizadas o Errores que reúnan los requisitos aplicables, siempre que usted siga los procedimientos que se describen a continuación.

Una Transacción No Autorizada es un pago que usted no autorizó y que no lo beneficia enviado desde su Cuenta. Por ejemplo, si alguien roba su contraseña, la utiliza para obtener acceso a su Cuenta y envía pagos desde ella, entonces ha ocurrido una Transacción no Autorizada. Si otorga a alguien acceso a su Cuenta (dándole la Información para iniciar sesión) y realiza transacciones sin su conocimiento o permiso, usted será el responsable de dicho uso. Se produce un fallo cuando hay un error en el Perfil de su cuenta, en el historial o en la confirmación de la transacción que le enviamos por correo electrónico, que puede incluir, sin limitarse a: el importe cargado, las transferencias pendientes o las transferencias preautorizadas (recurrentes).

8.2 Requisitos de Notificación.

a. Debe notificar de inmediato a PayPal si cree que:

- ha habido una Transacción No Autorizada o acceso no autorizado a su Cuenta;
- existe un Error en su estado de Cuenta PayPal (usted puede acceder a su estado de Cuenta PayPal iniciando sesión en ella y haciendo clic en el enlace a “Ver todas mis Transacciones”) o en la confirmación de la transacción que se le envió por correo electrónico;
- hay un error en el importe que se le cargó o hay un importe cargado a su cuenta o transferencias pendientes o preautorizadas (recurrentes);
- su contraseña o su NIP de PayPal Móvil se han visto comprometidos;
- ha perdido, le han robado o ha desactivado el teléfono activado con PayPal Móvil; o
- necesita más Información acerca de una transacción que aparece en el estado de cuenta o en la confirmación de transacción.

b. Para reunir los requisitos para la protección por Transacciones No Autorizadas, nos lo debe notificar en el plazo de 60 días luego de que aparezca la primera Transacción No Autorizada en el estado de cuenta del historial de su Cuenta. Nosotros extenderemos el período de tiempo de 60 Días si por algún motivo justificado y acreditable, como haber estado hospitalizado, usted no pudo notificarnos en el plazo de 60 Días.

Debe iniciar sesión regularmente en su Cuenta y ver el estado de cuenta del historial de ella para asegurarse de que no haya Transacciones No Autorizadas o errores. Además, PayPal le enviará un correo electrónico a la dirección principal que proporcionó para que se le notifique de cada transacción de su Cuenta. También debe comprobar las confirmaciones de estas transacciones para asegurarse de que cada transacción haya sido autorizada y sea correcta.

Para Transacciones No Autorizadas o errores en su Cuenta, notifíquenos del siguiente modo:

- [Utilice este formulario](#) para presentar un reporte en el Centro de resoluciones de PayPal; o
- Escriba a PayPal, Attn: Error Resolution Department, Mariano Escobedo 476, Piso 14, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México 11590; o
- Llame al Servicio de Atención al Cliente de PayPal al 01-800-925-0308.

Cuando nos notifique, facilítenos toda la Información que se describe a continuación:

- Su nombre y correo electrónico registrado en su Cuenta;
- Una descripción de la supuesta Transacción no Autorizada o Error y una explicación de por qué cree que es incorrecto o de por qué necesita más Información para identificar la transacción; y
- El importe de la supuesta Transacción no Autorizada o Error.

Si nos notifica de manera verbalmente, podemos solicitarle que nos envíe su queja o pregunta por escrito en el plazo de 10 Días Hábiles. Durante el curso de la investigación, podemos solicitarle Información adicional.

8.3 Medidas de PayPal una vez recibida su Notificación. Una vez que usted nos notifique acerca de presuntas Transacciones no Autorizadas o Errores, o si nos enteramos de ellos de alguna otra forma, seguimos el siguiente procedimiento:

- Realizaremos una investigación para determinar si ha habido una Transacción no Autorizada o Error que reúna los requisitos para la protección.

- Realizaremos la investigación en el plazo de 10 Días Hábiles a partir de la fecha en que recibimos su notificación de Transacción no Autorizada o Error sospechoso. Si su Cuenta es nueva (la primera transacción de su Cuenta se hizo hace menos de 30 Días Hábiles a partir de la fecha en que nos notificó), entonces podríamos tardar hasta 20 Días Hábiles en concluir la investigación. Si necesitamos más tiempo, podríamos tardar hasta 45 días en concluir la investigación (o hasta 90 días para cuentas nuevas, o si su transacción se llevó a cabo en un punto de venta donde estuvo físicamente presente, o si es una transacción iniciada en el extranjero).
- Si determinamos que necesitamos más tiempo para concluir la investigación, abonaremos provisionalmente en su Cuenta el importe de la Transacción no Autorizada o Error sospechoso. Recibirá el abono provisional en el plazo de 10 Días Hábiles a partir de la fecha en que recibimos su aviso (o 20 Días Hábiles para Cuentas nuevas). Así tendrá la posibilidad de utilizar el dinero hasta que concluya la investigación. Le notificaremos del abono provisional en el plazo de 2 Días Hábiles a partir de la fecha en que hicimos el abono. Si le solicitamos poner su queja o pregunta por escrito y no la recibimos en el plazo de 10 Días Hábiles (o 20 Días Hábiles para cuentas nuevas), entonces no abonaremos provisionalmente su Cuenta.
- Le informaremos de nuestra decisión en un lapso de 3 Días Hábiles a partir de haber concluido la investigación.

Si determinamos que hubo una Transacción no Autorizada o Error, abonaremos rápidamente el importe total en su Cuenta en un lapso de 1 día hábil a partir de nuestra determinación. O si ya recibió un abono provisional, podrá quedarse con dicho importe.

Si determinamos que no hubo una Transacción no Autorizada o Error, incluiremos una explicación acerca de nuestra decisión en el correo electrónico que le enviemos. Si recibió un abono provisional, lo quitaremos de su Cuenta y le notificaremos de la fecha e importe del cobro. Puede solicitar copias de los documentos que utilizamos en la investigación.

8.4 Errores de PayPal. Nosotros rectificaremos cualquier Error que descubramos. Si el Error provoca que reciba un importe inferior al que le corresponde, PayPal abonará en su Cuenta la diferencia. Si el Error provoca que reciba un importe mayor del que le corresponde, PayPal puede debitar los fondos adicionales de su Cuenta.

8.5 Sus Errores. Si usted envía un pago por error a un tercero equivocado, o envía un pago por un importe incorrecto (por ejemplo, debido a un error tipográfico), su única alternativa será comunicarse con el tercero a quien le envió el pago y solicitarle un reembolso del pago. PayPal no reembolsará ni cancelará los pagos que haya realizado por error.

[Volver al principio](#)

9. Protección al Vendedor de PayPal.

9.1 Protección al Vendedor de PayPal.

La Protección al Vendedor de PayPal es una protección que cubre a los Vendedores en caso de Reclamaciones, Contracargos o Reversiones de artículos vendidos en cualquier sitio web basadas en:

- Transacción no autorizada (excepto cualquier transacción no autorizada iniciada en un entorno no alojado por PayPal); o
- Artículo no recibido.

La Protección al Vendedor de PayPal está disponible para los pagos que reúnan los requisitos realizados por compradores de cualquier país. Si usted realiza ventas u operaciones comerciales con compradores de otros países, debe leer las políticas de Protección al Comprador de PayPal de los países en los que se encuentran dichos compradores (las políticas de Protección al Comprador de PayPal están disponibles [aquí](#)), ya que estas se le aplicarán a usted como Destinatario del Pago o Vendedor.

9.2 Alcance de la protección. PayPal le protegerá por el importe total del pago que reúna los requisitos y anulará la Comisión de Contracargo, si procede.

9.3 Requisitos de participación. Para gozar de los beneficios de la Protección al Vendedor de PayPal, debe cumplir con todos los Requisitos Básicos que se mencionan a continuación en el inciso (a) Requisitos Básicos. Para contar con la cobertura de la protección por Artículo No Recibido, debe cumplir tanto con los requisitos básicos como con los Requisitos Adicionales para Artículos No Recibidos que se mencionan a continuación en el inciso (b). Para tener la cobertura de transacción no autorizada, debe cumplir tanto con los requisitos básicos como con los requisitos adicionales de Transacción no autorizada que se mencionan a continuación en la sección (c).

a. Requisitos básicos:

- Debe realizar el envío del artículo a través de una Empresa de Mensajería a la dirección de envío de la página “Detalles de la Operación”.
- Debe aceptar un pago único desde una Cuenta PayPal por la compra (quedan excluidos los pagos parciales o los pagos fraccionados). Los pagos fraccionados en relación con una sola transacción se consideran un pago único para los propósitos de este artículo.
- Debe responder a la solicitud que haga PayPal de documentos y otra información oportunamente.
- El artículo debe ser un producto físico y tangible que se pueda enviar.

b. Requisitos adicionales de artículo no recibido:

- El pago debe estar marcado como "reúne los requisitos" o "reúne parcialmente los requisitos" para la Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.
- Debe tener un Comprobante de Entrega del modo en que se describe en la Sección 9.4.

c. Requisitos adicionales para Transacciones no Autorizadas:

- El pago debe estar marcado como "reúne los requisitos" para la Protección al Vendedor de PayPal en la página "Detalles de la Operación".
- Debe tener comprobante de envío o un comprobante de entrega del modo en que se describe en la sección 9.4.

9.4 Requisitos de Comprobante de envío, Comprobante de entrega y Acuse de recibo.

"Empresa de Mensajería": una empresa de mensajería es cualquiera de las siguientes:

- FedEx
- UPS
- DHL
- Estafeta
- Multipack
- Cualquier otra empresa de mensajería que cumpla con los criterios internos de PayPal.

El "comprobante de envío" se entiende como la documentación en línea o física de la empresa de paquetería y que incluye los siguientes datos:

- La fecha de envío del artículo.
- La dirección del destinatario, que muestre al menos la ciudad, el estado o el código postal (o equivalente internacional).

"Comprobante de Entrega" para bienes intangibles se refiere a cualquier evidencia convincente que muestre que el pedido de compra se efectuó y que incluya la siguiente información:

- La fecha de entrega del artículo.
- La dirección del destinatario (correo electrónico/IP, etc.), si procede.

El "Comprobante de Entrega" se entiende como la documentación en línea o física de la Empresa de Mensajería y que incluye los siguientes datos:

- La fecha de entrega del artículo.
- La dirección del destinatario, que muestre al menos la ciudad, el estado o el código postal (o equivalente internacional).
- Acuse de Recibo del modo en que se describe a continuación para pagos de 10,000 MXN o más (o los siguientes equivalentes):

Divisa	Importe	Divisa	Importe
Dólar australiano	850 AUD	Dólar de Nueva Zelanda	950 NZD
Real brasileño	1.750 BRL	Corona noruega	4.600 NOK
Dólar canadiense	850 CAD	Peso filipino	34.000 PHP
Corona checa	15.000 CZK	Zloty polaco	2.300 PLN
Corona danesa	4,100 DKK	Rublo ruso	27.000 RUB
Euro	550 EUR	Dólar de Singapur	950 SGD
Dólar de Hong Kong	6.000 HKD	Corona sueca	4.950 SEK
Forinto húngaro	170.000 HUF	Franco suizo	700 CHF
Nuevo séquel israelí	2.700 ILS	Nuevo dólar de Taiwán	23.000 TWD
Yen japonés	77.000 JPY	Baht tailandés	24.500 THB
Ringitt de Malasia	2.500 MYR	Libra esterlina	450 GBP
Peso mexicano	10,000 MXN	Dólar estadounidense	750 USD

El "Acuse de Recibo" es una documentación en línea que se puede ver en el sitio web de la compañía de paquetería y que indica que se firmó en el momento de la entrega del artículo.

9.5 Artículos y Operaciones que no Reúnen los Requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal.

Los siguientes son ejemplos de artículos y transacciones que no reúnen los requisitos para estar cubiertos por la Protección al Vendedor de PayPal:

- Reclamaciones o Contracargos por Artículo Distinto al Descrito

- Mercancía que entregue en persona, incluso en un punto de venta
- Artículos intangibles, incluido Contenido digital y servicios;
- Artículos que no se envían a la dirección del destinatario. Si originalmente envió el artículo a la dirección del destinatario, pero luego el artículo se envía a una dirección distinta, entonces no podrá contar con los beneficios de la Protección al Vendedor de PayPal. Por lo tanto, le recomendamos que no utilice un servicio de mensajería contratado por el comprador, para que usted pueda proporcionar Comprobante de Envío y Comprobante de Entrega válidos.
- Artículos que envió después de que PayPal le indicó que no lo hiciera. PayPal puede informarle de ellos a través de varios métodos, entre ellos:
 - en su Historial de Operaciones (puede obtener acceso a este en <https://www.paypal.com.mx> y ver la información de estatus en el "Historial de Operaciones");
 - mediante correo electrónico enviado por PayPal;
 - mediante un mensaje a su Cuenta PayPal;
 - Donativos;
 - Inversiones y productos financieros;
 - Artículos equivalentes en efectivo (incluidos, entre otros, tarjetas de regalo o cupones);
 - Pago recibido a través de Pagos personales, Pagos en serie, Pagos directos PayPal, Pagos mediante Terminal Virtual o Pagos PayPal Empresas.
 - Implica ventas que no se procesan a través de una cuenta PayPal de un comprador o de una transacción de pago como usuario no registrado. Por ejemplo, si la venta se realizó con PayPal Direct Checkout, entonces no reúne los requisitos para la cobertura.

9.6 Vendedores No Elegibles

Si PayPal determina que ha tenido un número excesivo de reclamaciones, contracargos o cancelaciones durante un período definido, es posible que no reúna los requisitos para estar cubierto por la Protección al Vendedor de PayPal. En ese caso, PayPal le enviará un aviso por escrito en que se le informará que ya no reúne los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal. Si posteriormente se reduce el índice de Reclamaciones, Contracargos o Reversiones en su Cuenta, es posible que vuelva a ser elegible para la Protección al Vendedor de PayPal a discreción de PayPal, en ese caso, PayPal se lo notificará esto por escrito.

[Volver al principio](#)

10. Actividades Restringidas.

10.1 Actividades Restringidas. En relación con la utilización que usted realice de nuestro sitio web, su Cuenta, los Servicios PayPal o en el transcurso de sus interacciones con PayPal, un Usuario, o terceros, usted no deberá:

- Incumplir este Acuerdo, la [Política de Uso Aceptable](#) o cualquier otra política que haya acordado con PayPal;
- Infringir cualquier ley, estatuto, ordenanza o reglamento;
- Infringir los derechos de autor, patente, marca comercial, secreto comercial u otros derechos de propiedad intelectual de PayPal o de cualquier otro tercero o los derechos de publicidad o privacidad;
- Vender artículos falsificados;
- Actuar de una manera que sea difamatoria, de carácter de libelo comercial, amenazante u hostil con nuestros empleados, agentes u otros Usuarios;
- Proporcionar Información falsa, inexacta o engañosa;
- Involucrarse en actividades y/o transacciones potencialmente fraudulentas o sospechosas;
- Negarse a cooperar en una investigación o a proporcionar confirmación de su identidad o cualquier otra Información que usted nos proporcione;
- Recibir o intentar recibir fondos tanto de PayPal como del Vendedor, banco o emisor de la tarjeta por la misma transacción durante el curso de la Controversia;
- Controlar una Cuenta que está asociada a otra Cuenta que se haya visto involucrada en cualquiera de estas actividades restringidas;
- Conducir su empresa o utilizar los Servicios PayPal de manera tal que tenga o pueda tener como resultado quejas, Controversias, Reclamaciones, Cancelaciones, Contracargos, Comisiones, multas, penalizaciones y otras responsabilidades ante PayPal, otros usuarios, terceros o usted;
- Tener una calificación de riesgo crediticio de una agencia del informe de crédito que indique un alto nivel de riesgo asociado a su

utilización de los Servicios PayPal;

- m. Utilizar su Cuenta o los Servicios PayPal de manera tal que PayPal, Visa, MasterCard, American Express, Discover o cualquier otra red de transferencia electrónica de fondos crea razonablemente que ha habido un abuso del sistema de tarjetas o una transgresión a la asociación de tarjetas o de las reglas de la red;
- n. Permitir que su Cuenta tenga saldo negativo;
- o. Usar una tarjeta de crédito en su Cuenta para otorgarse a sí mismo un anticipo en efectivo (o ayudar a otros a realizar esta acción);
- p. Revelar o distribuir Información de otros usuarios a terceros o utilizar la Información para fines de marketing, a menos que reciba el consentimiento expreso del usuario para hacerlo;
- q. Enviar correos electrónicos no solicitados a Usuarios ni utilizar los Servicios PayPal para cobrar cantidad alguna por enviar, o ayudar a enviar, correos electrónicos no solicitados a terceros;
- r. Adoptar medidas que impongan una carga no razonable o desproporcionadamente grande en los servicios de PayPal o en nuestro sitio web, software, sistemas (incluida cualquier red y servidor que utilice para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre;
- s. Facilitar la difusión de virus, caballos de troya, malware, gusanos u otras rutinas de programación informática que intenten o puedan dañar, interrumpir, corromper, maltratar o interferir negativamente, interceptar o expropiar u obtener acceso no autorizado a cualquier sistema, datos, Información o Servicios de PayPal;
- t. Utilizar un proxy anónimo; utilizar robots, arañas ni otros dispositivos automáticos o procesos manuales para controlar o copiar nuestros sitios web sin nuestro consentimiento previo por escrito;
- u. Uso de cualquier dispositivo, software o rutina para infringir las restricciones de nuestros encabezados de exclusión de robots o para interferir o interrumpir o intentar interferir con nuestro sitio web, software, sistemas (incluida cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios de PayPal o con el uso de otro usuario de cualquiera de los servicios de PayPal;
- v. Adoptar medidas que pueden provocar que perdamos cualquiera de los servicios de nuestros proveedores de servicios de Internet, procesadores de pago u otros proveedores o proveedores de servicios; o
- w. Abuso (como Usuario Pagador o como Usuario Receptor) de nuestro proceso de Resolución de Controversias y/o de la Protección al Comprador de PayPal.

[Volver al principio](#)

11. Su Responsabilidad - Medidas que Nosotros Podemos Adoptar.

11.1 Su responsabilidad.

- a. **General.** Usted es responsable de todas las Cancelaciones, Devoluciones de Cargo, Reclamaciones, Comisiones, multas, penalizaciones y otras responsabilidades en las que haya podido incurrir PayPal, un Usuario de PayPal o un tercero, provocadas por, u originadas del incumplimiento de este Acuerdo y/o de la utilización de los Servicios PayPal. Acepta reembolsar a PayPal, Usuario de PayPal o tercero por cualquiera y cada una de dichas responsabilidades.
- b. **Responsabilidad por Reclamaciones conforme a la Protección al Comprador PayPal.** Si usted es un Vendedor y pierde una Reclamación presentada directamente a PayPal, tendrá que reembolsar a PayPal la cantidad reclamada. Cuando usted reciba un pago del titular de una Cuenta PayPal que se encuentre en otro país, y nosotros determinemos, en virtud de la Política de Protección al Comprador de PayPal de dicho país, que los fondos recibidos deben devolverse o cancelarse, se le exigirá que usted reembolse a PayPal las cantidades respectivas (antes de recibir el pago del titular de una Cuenta PayPal de otro país, usted debe revisar las respectivas políticas de Protección al Comprador de PayPal disponibles [aquí](#)). Dentro de su responsabilidad se incluye el precio total de la compra del artículo más los gastos de envío originales (y en algunos casos, puede que no reciba el artículo de regreso) y las comisiones de PayPal que se le cobraron por esta transacción. La Protección al Vendedor de PayPal cubrirá la responsabilidad que le corresponda por Reclamaciones presentadas por Artículo No Recibido o por Transacción No Autorizada que reúnan los requisitos para estar cubiertas por dicha protección (consulte la Cláusula 9 anterior: Protección al Vendedor de PayPal).

Si un comprador presenta una reclamación por artículo distinto al descrito, generalmente le pediremos a usted que acepte la devolución del artículo y emita un reembolso al comprador por el importe completo de la compra y los gastos de envío originales. No recibirá un reembolso de sus Comisiones de PayPal. Además, si usted pierde una reclamación por Artículo Distinto al Descrito (DAD) debido a que nosotros, a nuestra entera discreción, razonablemente consideramos que el artículo que vendió se trataba de una falsificación, se le pedirá que realice un reembolso total al comprador y es posible usted no reciba el artículo de vuelta (por ejemplo, nosotros podemos pedirle al comprador que lo desheche o que de otra forma se deshaga de él permanentemente). La Protección al Vendedor de PayPal no cubrirá su responsabilidad por Reclamaciones DAD (Artículo Distinto al Descrito).

- c. **Responsabilidad por las Reclamaciones Presentadas de Conformidad con el Programa de Garantía de Devolución del Dinero de eBay.** Si usted es un Vendedor de eBay e eBay toma una decisión final de conformidad con su programa de Garantía de Devolución del

Dinero, en la que usted resulta responsable de reembolsar al comprador, entonces usted autoriza a PayPal para retirar los fondos de su Cuenta en un importe que no excederá el importe de dicha reclamación y para remitir dichos fondos a eBay. Si no tiene saldo suficiente como para cubrir el importe total de su responsabilidad, su Cuenta tendrá saldo negativo y se le pedirá que lo reembolse inmediatamente a PayPal a través de una forma alternativa. Si no lo hace, PayPal puede iniciar el proceso de cobranza correspondiente para recuperar dichos importes, incluido, pero sin limitarse a: incluir su nombre en el registro de entidades de la protección de crédito, recurrir a una agencia de cobro para recuperar el importe adeudado y/o iniciar un proceso judicial legal.

- d. **Responsabilidad por las Instrucciones Dadas por Usted en su Cuenta.** PayPal se basará en cualquier instrucción que usted haya dado en su Cuenta (ya sea de forma verbal o por escrito) una vez que se haya autenticado. PayPal no será responsable de pérdidas o daños que usted o cualquier otra persona pueda sufrir cuando PayPal actúe de buena fe de conformidad con dichas instrucciones, a menos que se demuestre negligencia por parte de PayPal.

11.2 Reembolso por su responsabilidad. En caso de que usted sea responsable por importes adeudados a PayPal, PayPal retirará inmediatamente dichos importes de su Saldo. Si usted no tiene Saldo suficiente para cubrir tal responsabilidad, se retirará de su Cuenta el resto del Saldo (de haberlo) y la misma resultará con un Saldo negativo hasta por el importe del que usted es responsable y se le solicitará que provea fondos inmediatamente o reembolse a PayPal de alguna otra forma. Si no lo hace, PayPal tendrá que gestionar la cobranza de dicho importe para recuperarlo.

11.3 Medidas de PayPal: actividades restringidas. Si PayPal, a su entera discreción, cree que usted se ha visto involucrado en Actividades Restringidas, podemos adoptar varias medidas para proteger a PayPal, sus Miembros, otros terceros o usted, contra Cancelaciones, Devoluciones de Cargo, Reclamaciones, Comisiones, multas, penalizaciones y cualquier otra responsabilidad. Entre las medidas que podemos adoptar se incluyen, sin limitarse a:

- a. Cancelar, suspender o limitar el acceso a su Cuenta o a los Servicios PayPal;
- b. Suspender su derecho a participar en los programas de Protección al Comprador o Protección al Vendedor de PayPal;
- c. Negarnos a proporcionarle los servicios de PayPal ahora y en el futuro;
- d. Limitar posiblemente su acceso a nuestro sitio web, software, sistemas (incluida cualquier red y servidores que se utilizan para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre; o
- e. Retener sus fondos por un período de tiempo razonablemente necesario para protegernos contra el riesgo de responsabilidad ante PayPal o un tercero o si creemos que puede estar involucrado en actividades o transacciones potencialmente sospechosas o fraudulentas.

11.4 Medidas de PayPal – Retenciones.

- a. **Retenciones en función del riesgo.** PayPal, a su entera discreción, puede aplicar una retención a cualquiera o cada uno de los pagos que usted reciba si PayPal considera que puede existir un alto nivel de riesgo asociado a usted, su Cuenta o a cualquiera y cada una de sus transacciones. La decisión de PayPal puede darse en función de distintos factores y, además, puede depender de la información que reciba de terceros. Si PayPal aplica una retención en un pago, los fondos aparecerán en su “saldo pendiente” y el estado del pago indicará la retención, por ejemplo, puede aparecer como “Realizado, fondos no disponibles aún”. Si PayPal aplica una retención en algunos o en todos los pagos que recibe, PayPal le dará aviso de nuestras medidas. PayPal liberará la retención de cualquier pago transcurridos 30 días a partir de la fecha en que recibió el pago en su Cuenta, a menos que PayPal tenga un motivo para continuar reteniendo el pago, tal como (a) haber recibido de una Controversia, Reclamación, Contracargo o Cancelación, (b) PayPal cree que ha transgredido los términos de este Acuerdo o de cualquier otra Política y que dicha transgresión ha tenido como resultado la necesidad de continuar reteniendo los fondos o (c) PayPal cree que usted puede estar involucrado en actividades o transacciones potencialmente fraudulentas o sospechosas. En tales casos, PayPal puede continuar reteniendo el pago en su Cuenta hasta que se resuelva el problema conforme a este Acuerdo. PayPal, a su entera discreción, puede liberar antes la retención bajo ciertas circunstancias, como por ejemplo, si usted cargó la información de seguimiento del artículo que envió.
- b. **Retenciones de transacciones en Controversia.** Si un Usuario presenta una Controversia, Reclamación, Contracargo o Cancelación por un pago que usted ha recibido en su Cuenta, PayPal puede retener temporalmente los fondos de su Cuenta para cubrir el importe de la responsabilidad respectiva. Si gana la Controversia o la transacción reúne los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal, eliminaremos la retención temporal. Si pierde la Controversia, PayPal eliminará los fondos de su Cuenta. Este proceso también será aplicable a cualquier reclamación que un comprador presente directamente en eBay a través del programa de Garantía de Devolución del Dinero de eBay, siempre que su Cuenta haya sido determinada como el método de reembolso para los importes que adeude a eBay o al comprador (según pudiera ser el caso) de conformidad con los términos del Programa de Garantía de Devolución del Dinero de eBay.
- c. **Retenciones del mercado** Como vendedor en un mercado, se puede aplicar una retención a un pago que le enviaron siguiendo instrucciones del mercado. Esto se realiza una vez que nos ha otorgado permiso para retener sus fondos, lo que estará de acuerdo con el acuerdo que tenga con su mercado. Estas retenciones aparecerán en su cuenta PayPal como relacionadas con su mercado. Si tiene alguna pregunta sobre estas retenciones, comuníquese directamente con su mercado.

11.5 Medidas de PayPal: Reservas.

PayPal, a su entera discreción, puede aplicar una Reserva a los fondos de su Cuenta Empresas si considera que puede existir un alto nivel de riesgo asociado a su Cuenta. Si PayPal aplica una Reserva en su Cuenta, las transacciones aparecerán como “pendientes” en su saldo PayPal y usted no tendrá acceso a los fondos que están en estado “pendiente” hasta que se compensen. Si su Cuenta está sujeta a una

Reserva, PayPal le proporcionará una notificación que especifique los términos de la reserva. Los términos pueden requerir que cierto porcentaje de los importes que reciba en su Cuenta se retengan por un período específico de tiempo o que cierto importe de dinero se retenga en la Reserva o cualquier otra medida que PayPal determine como necesaria para resguardar el riesgo asociado a su Cuenta. PayPal podrá cambiar los términos de la Reserva en cualquier momento previa notificación de los nuevos términos.

11.6 Medidas de PayPal, Cierre de la Cuenta, cancelación del servicio, acceso restringido a la Cuenta; criterios confidenciales. PayPal se reserva, a su entera discreción, el derecho de suspender o dar por terminado este Acuerdo o acceso o uso de su sitio web de PayPal, software, sistemas (incluida cualquier red y servidores que se utilizan para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o parte o la totalidad de los servicios de PayPal por cualquier motivo y en cualquier momento tras previo aviso y pago de cualquier fondo no restringido que mantenga en su saldo; lo anterior sin responsabilidad para PayPal o la necesidad de resolución judicial previa. Si limitamos el acceso a su Cuenta, incluido a través de Reservas o retenciones, le daremos aviso de nuestras medidas y la oportunidad para solicitar el restablecimiento del acceso si, a nuestra entera discreción, lo estimamos adecuado. Además, reconoce que la decisión de PayPal de adoptar ciertas medidas, incluidas limitar el acceso a su Cuenta, colocar retenciones o imponer Reservas, pueda ser en función de criterios confidenciales esenciales para nuestra gestión del riesgo, la seguridad de las cuentas de los usuarios, el sistema PayPal o los proveedores de servicios de PayPal. Acepta que PayPal no tiene obligación de revelar los detalles del manejo del riesgo o de sus procedimientos de seguridad.

11.7 Transgresiones de la Política de uso aceptable. Si usted infringe la [Política de Uso Aceptable](#), además de las medidas antes mencionadas, Usted será responsable ante PayPal del importe de los daños provocados a PayPal por cada infracción de la Política de Uso Aceptable. Usted acepta que 2.500,00 USD (o su equivalente en moneda nacional) por transacción que transgreda la Política de uso aceptable es una valoración mínima razonable por los daños reales ocasionados a PayPal, teniendo en Cuenta todas las circunstancias existentes, incluso la relación de la suma al grado de daño ocasionado a PayPal que se puede prever razonablemente, ya que por la naturaleza de las transgresiones de la Política de uso aceptable, los daños reales sean difícil o imposibles de calcular. PayPal puede deducir los importes de dichos daños directamente de los Saldos de su Cuenta.

11.8 Cumplimiento con las Leyes de Protección de Datos. En lo referente a los datos personales procesados por cualquiera de las Partes en relación con estas Condiciones, las Partes serán cada una respectivamente un controlador en cuanto a dicho procesamiento. Cada una de las Partes acepta cumplir con los requisitos de las Leyes de Protección de Datos aplicables a los controladores de la prestación de Servicios de la Empresa y por cualquier otra relación con estas condiciones. Para evitar dudas, PayPal y el vendedor tienen cada cual sus propias políticas de privacidad, avisos y procedimientos definidos de manera independiente para los datos personales que retienen y cada uno es un controlador de datos (y no controladores de datos conjuntos).

11.9 En cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos, cada una de las Partes debe, sin limitación:

- a. implementar y mantener en todo momento todas las medidas de seguridad apropiadas en relación con el procesamiento de datos personales;
- b. mantener un registro de todas las actividades de procesamiento llevadas a cabo en virtud de estas Condiciones; y
- c. no hacer o permitir deliberadamente que se haga algo que pueda llevar a que la otra Parte no cumpla las Leyes de Protección de Datos.

[Volver al principio](#)

12. Controversias con PayPal.

12.1 Primero póngase en contacto con PayPal. Si surgiera una controversia entre Usted y PayPal, nuestro objetivo es conocer y abordar sus problemas y, si no logramos hacerlo de manera que Usted quede satisfecho, proporcionarle un medio neutral y eficiente para resolver la controversia rápidamente. Las controversias entre Usted y PayPal en relación con los Servicios PayPal pueden ser reportadas al Servicio de Atención al Cliente en línea a través del [Centro de Ayuda de PayPal](#) en cualquier momento o llamando al 01-800-925-0308 desde las 8:00 a.m. hasta las 7:00 p.m., (hora de la Ciudad de México).

12.2 Legislación Aplicable y Jurisdicción Las partes acuerdan que cualquier controversia o reclamación que Usted pueda tener en contra de PayPal derivada de este Contrato habrá de ser resuelta por los tribunales competentes de la Ciudad de México, México; renunciando las partes expresamente a cualquier otra jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otro motivo. Este Acuerdo será regido por las leyes aplicables de México.

12.3 Notificaciones a Usted. Usted acepta que PayPal puede enviarle comunicaciones electrónicas con respecto a su Cuenta, los Servicios PayPal y este Acuerdo. PayPal se reserva el derecho a cerrar su Cuenta si retira su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas. Se considerará que todas las comunicaciones electrónicas son recibidas por usted dentro de 24 horas desde el momento en que las publicamos en nuestro sitio web o se las hayamos enviado por correo electrónico. Cualquier aviso que se le envíe por correo postal será considerado como recibido después de 3 Días Hábiles de ser enviado.

12.4 Notificaciones a PayPal. A excepción de lo indicado en el Artículo 8 (Errores y Operaciones No Autorizadas) y en la Cláusula 12.1 antes mencionados, las notificaciones a PayPal se deben enviar por servicio de mensajería internacionalmente reconocido, con acuse de recibo a: Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V., Atención: Dirección Jurídica, Avenida Mariano Escobedo 476, Piso 14, Col. Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México, C.P. 11590.

12.5 Procesos Judiciales de Insolvencia. Si Usted inicia o se inicia un proceso judicial en su contra de conformidad con alguna disposición

de una ley de quiebra o concurso mercantil, PayPal tendrá derecho a recuperar todos los costos y gastos razonables (incluidos los honorarios y gastos de abogado) en que se haya incurrido de conformidad con la ejecución de este Acuerdo.

12.6 Liberación de PayPal. Si Usted tiene una controversia con uno o más Usuarios, Usted libera y sacará en paz y a salvo a PayPal y sus filiales (y sus funcionarios, directores, agentes, empresas de participación conjuntas, empleados y proveedores) de cualesquier reclamación, demanda y daño (directo o indirecto) de cualquier tipo y naturaleza que pudieran derivarse de dichas controversias o tengan cualquier relación con las mismas.

[Volver al principio](#)

13. Términos Generales.

13.1 Limitaciones de responsabilidad. EN NINGÚN CASO NOSOTROS, NUESTRA CASA MATRIZ, NUESTRAS SUBSIDIARIAS Y EMPRESAS FILIALES, NI NUESTROS TRABAJADORES, DIRECTORES, AGENTES, EMPRESAS CONJUNTAS, EMPLEADOS O PROVEEDORES, SEREMOS RESPONSABLES POR LA PÉRDIDA DE GANANCIAS O POR CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, DERIVADO O RESULTANTE (INCLUIDO, PERO NO LIMITADO A, LOS DAÑOS POR PÉRDIDA DE DATOS O PÉRDIDA DE NEGOCIOS) QUE SURJA DE O EN RELACIÓN CON NUESTRO SITIO WEB, EL SOFTWARE, LOS SISTEMAS (INCLUIDA CUALQUIER RED Y SERVIDORES USADOS PARA BRINDAR CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DE PAYPAL) UTILIZADOS POR NOSOTROS O EN REPRESENTACIÓN NUESTRA, LOS SERVICIOS DE PAYPAL O ESTE ACUERDO (CUALQUIERA QUE SEA SU ORIGEN, INCLUYENDO NEGLIGENCIA). A MENOS QUE Y EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ PROHIBIDO POR LA LEY, NUESTRA RESPONSABILIDAD Y LA RESPONSABILIDAD DE NUESTRA MATRIZ, NUESTRAS FILIALES Y SUBSIDIARIAS, NUESTROS TRABAJADORES, DIRECTORES, AGENTES, EMPRESAS CONJUNTAS, EMPLEADOS Y PROVEEDORES, ANTE USTED O CUALQUIER TERCERO, EN CUALQUIER CIRCUNSTANCIA, SE LIMITA AL IMPORTE REAL DE LOS DAÑOS DIRECTOS.

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

13.3 Exclusión de Garantía. LOS SERVICIOS PAYPAL SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" Y SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, YA SEA EXPRESA, IMPLÍCITA O LEGAL. NI PAYPAL, NUESTRA CASA MATRIZ Y EMPRESAS AFILIADAS, NUESTROS TRABAJADORES, DIRECTORES, AGENTES, EMPRESAS DE PARTICIPACIÓN CONJUNTAS, EMPLEADOS NI NUESTROS PROVEEDORES OFRECEMOS CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE TITULARIDAD, COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y AUSENCIA DE INFRACCIÓN. PayPal no tiene ningún control sobre los artículos o servicios pagados mediante nuestro Servicio PayPal, ni puede garantizar que el comprador o Vendedor con quien Usted esté tratando llegue a completar la operación o esté autorizado para ello. PayPal no garantiza acceso continuo, ininterrumpido o seguro a ninguna parte de los servicios de PayPal, y el funcionamiento de nuestro sitio, software o sistemas (incluida cualquier red y servidores que utiliza para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre puede ser temporalmente suspendido por mantenimiento o actualización, o bien puede verse afectado por diversos factores fuera de nuestro control. PayPal realizará esfuerzos razonables para asegurarse de que las solicitudes de débitos y créditos electrónicos, que implican cuentas bancarias, tarjetas de crédito y emisiones de cheques, se procesen de forma oportuna; sin embargo, PayPal no hace declaraciones ni otorga garantías con respecto a la cantidad de tiempo necesario para concluir el procesamiento, porque los servicios de PayPal dependen en gran medida de varios factores fuera de su control, tales como retrasos en el sistema bancario o en el servicio de correo. Este párrafo le otorga derechos legales específicos y es posible que tenga otros derechos de acuerdo a la legislación aplicable.

13.4 Indemnización. Usted acepta defender, indemnizar y exonerar a PayPal, sus filiales y a nuestros funcionarios, directores, agentes, empresas de participación conjunta, empleados proveedores de servicios y proveedores de cualquier responsabilidad ante cualquier reclamación, demanda (incluidos los honorarios de abogados), multas o cualquier otra responsabilidad en la que haya incurrido algún tercero que surja del incumplimiento de Usted (o el incumplimiento de sus empleados o agentes) de este Acuerdo o del uso de los servicios de PayPal.

13.5 Licencia PayPal a Usted. Si está utilizando software de PayPal, como una API, el kit de herramientas para desarrolladores u otra aplicación de software, que puede incluir software proporcionado por nuestros proveedores de servicios o integrado con software, sistemas o servicios de estos que haya descargado a su computadora, dispositivo u otra plataforma, o a los que haya accedido a través de la web o una plataforma móvil, PayPal le concede una licencia revocable, no exclusiva y no transferible, para acceder o utilizar el software de PayPal de acuerdo con la documentación respectiva. Esta licencia incluye el software y todas las actualizaciones, nuevas versiones y software de reemplazo solo para su uso personal. Usted no podrá rentar, alquilar o transferir de otra manera sus derechos en el software a un tercero. Debe cumplir con los requisitos de utilización, acceso e implementación contenidos en toda la documentación de PayPal que acompaña los servicios de PayPal. Si no cumple con los requisitos de implementación de acceso y utilización de PayPal, será responsable de todos los daños que resulten y le afecten a usted, PayPal y terceros. Mientras que PayPal puede haber (1) integrado ciertos materiales y tecnología de terceros en cualquier web u otra aplicación, incluidos su software, o (2) accedido y utilizado ciertos materiales y tecnología de terceros para facilitar los servicios de PayPal, a usted no se le han concedido y, de lo contrario, no ha retenido ningún derecho en o a dichos materiales de terceros. PayPal puede cambiar o discontinuar cualquier API tras notificarle. Usted acepta no modificar, alterar, reparar, copiar, reproducir, adaptar, distribuir, mostrar, publicar, aplicar ingeniería inversa, traducir, descompilar, ni ningún otro intento de crear ningún código fuente que se derive del software o de cualquier material o tecnología de terceros ni de crear ningún trabajo derivado de ninguno de los software o materiales o tecnología de terceros. Usted reconoce que todos los derechos, títulos e intereses del software de PayPal son propiedad de PayPal y los materiales de terceros integrados en ellos son propiedad de los proveedores de servicios externos. Cualquier aplicación de software de terceros que utilice en el sitio web de PayPal estará sujeta a la licencia que acordó con los terceros que

le proporcionan este software. PayPal no posee, controla ni tiene ninguna responsabilidad u obligación con respecto a ninguna aplicación de software de un tercero que usted opte por utilizar en el sitio web o software de PayPal o en relación con los servicios de PayPal. Si está utilizando los Servicios PayPal en el sitio Web de PayPal u otro sitio web o plataforma hospedada por PayPal, o un tercero, y no está descargando software de PayPal ni utilizando aplicaciones de software de terceros en el sitio web de PayPal, esta sección no aplica al uso que usted le dé a los servicios hospedados de PayPal.

13.6 Licencia de Usted a PayPal; Garantías de PI. Sujeto a la Cláusula 13.7, al proporcionar Usted a PayPal contenidos o publicar contenidos mediante Servicios PayPal, usted concede a PayPal un derecho no exclusivo, mundial, perpetuo, irrevocable, gratuito, transferible y sublicenciable (a través de varios niveles) para ejercer cualquiera y todos los derechos de autor, publicidad, marcas, derechos de bases de datos y derechos de propiedad intelectual que tenga en el contenido o en cualquier medio conocido o aún no conocido. Además, en la medida permitida por la ley aplicable, Usted renuncia a sus derechos morales y se compromete a no hacer valer dichos derechos contra PayPal, sus sublicenciatarios o sus cesionarios. Usted declara y garantiza que nada de lo siguiente infringe derecho de propiedad intelectual o publicidad alguno: su provisión de contenidos a PayPal, su publicación de contenidos mediante los Servicios PayPal y el uso que PayPal realice de dicho contenido (incluidas las obras derivadas del mismo) relacionado con los Servicios PayPal.

13.7 Licencia de Comercios a PayPal. Sin perjuicio de la Cláusula 13.6, si Usted es un Comercio que usa los Servicios PayPal, mediante el presente documento Usted nos concede un derecho mundial, no exclusivo, transferible, sublicenciable (a través de varios niveles) y gratuito para usar y mostrar públicamente, durante el periodo de vigencia de este Acuerdo, sus marcas comerciales (de forma enunciativa mas no limitativa, marcas registradas y no registradas, nombres comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otras designaciones de su propiedad, que se le hayan licenciado o que usted use) con fines de (1) identificarlo a Usted como un Comercio que acepta un Servicio PayPal como forma de pago, y (2) cualquier otro uso que usted consienta específicamente.

13.8 Propiedad Intelectual. "PayPal.com," "PayPal.com.mx", y todas las otras URL, logotipos y marcas relacionadas con los Servicios PayPal son marcas o nombres comerciales de PayPal o sus licenciantes. No podrá copiar, imitar o usarlas sin previo consentimiento escrito de PayPal. Además, todos los encabezados de página, los gráficos personalizados, los iconos de botón y las secuencias de comandos son marcas de servicio, marcas comerciales y/o imagen comercial de PayPal. No podrá copiar, imitar o usarlas sin nuestro previo consentimiento por escrito. Podrá usar los logotipos de HTML proporcionados por PayPal a través de nuestros servicios al comercio PayPal, funcionalidades de herramientas de subasta o programas de miembros sin el consentimiento previo por escrito para efectos de direccionar el tráfico de web a los Servicios PayPal. No podrá alterar, modificar o cambiar estos logotipos de HTML de ninguna forma, ni se pueden usar de una manera que desacredite a PayPal o a los Servicios PayPal ni mostrarlos de ninguna forma que implique patrocinio o aprobación por parte de PayPal. Todos los derechos, títulos e intereses en el sitio web de PayPal y para éste, además de todo lo contenido en él, los Servicios PayPal y la tecnología relacionada con los Servicios PayPal y toda la tecnología, cualquiera sea, y contenido creado o derivado de lo anteriormente expuesto es de propiedad exclusiva de PayPal y sus licenciantes.

13.9

"13.9(a) Forma de Contactarlo. A efecto de contactarlo de forma más eficiente, nosotros podemos de vez en cuando contactarlo utilizando mensajes auto-marcados o pre-grabados o mensajes de texto al (a los) número(s) telefónicos que usted nos haya proporcionado. Nosotros podemos realizar tales llamadas o enviar dichos mensajes de texto a efecto de (i) proveerle notificaciones con respecto a su Cuenta o la actividad de su Cuenta; (ii) investigar o prevenir fraude, o (iii) cobrar una cuenta que usted adeude a nosotros. Usted acuerda que nosotros o nuestros proveedores de servicios pueden contactarlo utilizando mensajes auto-marcados o pre-grabados o mensajes de texto a fin de llevar acabo los fines descritos con antelación. Nosotros podemos compartir su(s) numero(s) telefónico(s) con proveedores de servicios que contratemos para asistirnos en la realización de tales intereses, pero no compartiremos su(s) número(s) telefónicos(s) con terceros para sus propósitos particulares sin el previo consentimiento por escrito de usted. Cargos regulares por tiempo aire y texto pueden ser aplicables. Nosotros y nuestros proveedores de servicios no utilizarán mensajes pre-marcados o pre-grabados o mensajes de texto para contactar a usted para efectos de mercadeo al (los) numero(s) telefónico(s) que usted proporcione, a menos que recibamos su expreso consentimiento previo y por escrito. Si determinados que el número de teléfono que usted nos ha propiciando es un número de teléfono móvil, podemos categorizar el mismo como tal en nuestros sistemas y en su Perfil de Cuenta, y usted consiente a recibir mensajes de texto de parte de nosotros con respecto al uso de los Servicios de PayPal en tal número.

13.9(b) Sus Opciones. Usted no tiene la obligación de consentir la recepción de mensajes auto-marcados o pre-grabados o mensajes de textos para poder utilizar y disfrutar de los servicios y productos de PayPal. Cuando PayPal esté requerido para obtener su consentimiento a tales comunicaciones, usted puede optar por revocar su consentimiento contactando a soporte al cliente al 01-800-925-0308 o a los números que se muestran en nuestro sitio web, informándonos de sus preferencias.

13.10 Marketing. Si Usted recibe Información acerca de otro Usuario a través de los Servicios PayPal, Usted debe mantener la confidencialidad de esa Información y sólo utilizarla en relación con los Servicios PayPal. No podrá revelar o distribuir Información de un usuario a terceros o utilizar la Información para fines de marketing, a menos que reciba el consentimiento expreso del usuario para hacerlo.

13.11 Seguridad de la Contraseña. Usted es responsable de mantener la adecuada seguridad y control de cualquiera de las identificaciones, contraseñas, números de identificación personal (NIP) o de cualquier otro código que Usted utilice para obtener acceso a los Servicios PayPal.

13.12 Impuestos. Es su responsabilidad determinar qué impuestos, en caso de haberlos, se aplican a los pagos que hace o recibe, así como también recaudar, reportar y remitir el impuesto correcto a la autoridad fiscal pertinente. PayPal no es responsable de determinar si se aplican impuestos a su transacción, ni de recaudar, reportar o remitir ningún impuesto que surja de cualquier transacción.

Usted puede estar sujeto al impuesto al valor agregado, impuestos sobre ventas, impuestos sobre la renta u otras responsabilidades tributarias como vendedor de productos o servicios. Es su responsabilidad verificar con su asesor fiscal para determinar qué impuestos le son aplicables a Usted, así como también pagar dichos impuestos a la autoridad fiscal pertinente.

En términos de la Legislación Fiscal Mexicana, a partir del 1º de septiembre de 2015, las Comisiones cobradas por Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V. ("PayPal México") a todos sus Usuarios bajo el Acuerdo Mexicano, estarán sujetas a la tasa ordinaria del Impuesto al Valor Agregado Mexicano ("IVA")

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

Todas las Comisiones relacionadas con los Servicios PayPal están exentas de, y no tienen ninguna deducción o retención para y a Cuenta de, impuestos, derechos u otras deducciones. Es de su exclusiva responsabilidad hacerse cargo de las deducciones o retenciones exigibles por ley en el país correspondiente.

13.13 Acuerdo Total y Vigencia. Este Acuerdo, junto con cualquier Política aplicable en la página [Acuerdos Legales](#) en el sitio web de PayPal establece el acuerdo completo entre Usted y PayPal en relación con los Servicios PayPal. Sección 6 (Cierre de su Cuenta), 11 (Su responsabilidad, medidas que podemos adoptar), 12 (Controversias con PayPal), 13 (Términos generales), 14 (Definiciones) y las [Comisiones aplicables al uso que hace de los servicios PayPal](#) (y según se describe en el Anexo A), así como cualquier otro término que debe sobrevivir por su naturaleza, sobrevivirá a la cancelación de este Acuerdo. Si alguna disposición de este Acuerdo se invalida o no es aplicable, dicha disposición se suprimirá y se deberán aplicar las disposiciones restantes.

13.14 Cesión. Usted no puede transferir ni ceder los derechos u obligaciones que tenga en virtud de este Acuerdo sin el previo consentimiento por escrito de PayPal. PayPal se reserva el derecho de transferir o ceder este Acuerdo o cualquier derecho u obligación de este Acuerdo en cualquier momento, mediante simple aviso a Usted en términos de este Acuerdo.

13.15 Acuerdo Traducido. Toda traducción de este Acuerdo se proporciona exclusivamente para su comodidad y no tiene como objetivo modificar los términos de este Acuerdo. En caso de conflictos entre la versión en español de este Acuerdo y la versión en idiomas distintos del español, la versión en español controlará.

13.16 No Renuncia. Nuestra omisión o retraso en el ejercicio de las acciones correspondientes ante un incumplimiento de Usted o de otros no significará una renuncia a nuestro derecho de ejercer tales acciones con respecto a tal incumplimiento o un incumplimiento posterior o similar.

13.17 Subrogación de Derechos. Si PayPal paga una Reclamación, Cancelación o Contracargo que Usted haya presentado en contra de un destinatario de su pago, Usted acepta que PayPal se subrogará en sus derechos en contra del destinatario y de terceros en relación con el pago, y que ejerza dichos derechos directamente o en su nombre, a discreción de PayPal.

[Volver al principio](#)

14. Definiciones.

"Cuenta" o "Cuenta PayPal" se refiere a una Cuenta Personal o Empresas de PayPal.

"Perfil de Cuenta" se refiere a aquella parte de nuestro sitio web donde, luego de iniciar sesión, usted puede ver y administrar su perfil, incluyendo su Información personal, detalles de formas de pago, autorizaciones de pagos con aprobación previa, sus herramientas de venta y la configuración de su Cuenta, incluyendo sus preferencias de notificaciones y permisos de acceso de API.

"Recargar de Saldo" o "Recargar" se refiere a su capacidad de transferir dinero desde su cuenta bancaria a su Cuenta PayPal.

"Afiliada" se refiere a PayPal Holdings Inc. o a una empresa que es subsidiaria directa o indirecta de PayPal Holdings Inc., o que de otro modo se encuentra relacionada con PayPal a través de una titularidad o control común.

"Autorizar" o "Autorización" se refiere a la autorización expresa que un comprador hace a un Comercio para cobrar el pago de la Cuenta PayPal del comprador.

"Cuenta Empresas" se refiere a una Cuenta que se utiliza principalmente para fines comerciales y no personales, familiares o domésticos.

"Días Hábiles" se refiere como los días de lunes a viernes, excluyendo aquellos días festivos oficiales reconocidos en México.

"Contracargo" se refiere a la solicitud que presenta el comprador directamente a la compañía de su tarjeta de crédito o débito o al banco emisor de la tarjeta para invalidar un pago.

"Reclamación" se refiere a la reclamación de un pago que el Usuario presenta directamente a PayPal en el [Centro de resoluciones en línea](#), de conformidad con la Cláusula 7 de este Acuerdo.

"Comunicaciones" se refiere a toda la información de transacciones o de su Cuenta que PayPal le proporcione, incluyendo las Políticas que Usted aceptó, con sus actualizaciones; declaraciones anuales; recibos o confirmaciones de transacciones; estados de Cuenta PayPal y estados de cuenta tributarios que tengamos obligación de poner a su disposición, en su caso.

"Servicio de Atención al Cliente" es el soporte técnico de PayPal al que se puede acceder en línea, en cualquier momento, a través del [Centro de Ayuda de PayPal](#) o llamando al 01-800-925-0308 desde las 8:00 a.m. hasta las 7:00 p.m., hora de la Ciudad de México.

"Días" se entiende como los días calendario.

"responsable del tratamiento de datos" (o simplemente el "responsable del tratamiento") y "encargado del tratamiento de datos" (o simplemente el "encargado del tratamiento") y el "interesado" tienen el significado que se otorgue a dichos términos conforme a las Leyes de Protección de Datos.

"Leyes de Protección de Datos" se refiere a la Directiva 95/46/CE de la UE o el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y cualquier reglamento o instrumento asociado y cualquier otra ley, reglamento, requisito normativo y código de práctica aplicables a la prestación de los Servicios de la Empresa.

"Formas de Pago Predeterminadas" se refiere al orden en que PayPal utiliza sus Formas de Pago para financiar una transacción si no selecciona una Forma de Pago Predeterminada.

"Contenido Digital" se refiere a aquellos productos que se entregan y utilizan en formato electrónico.

"Controversia" se refiere a la impugnación que el usuario presenta directamente a PayPal en el [Centro de resoluciones en Línea](#) conforme al Artículo 7 de este Acuerdo.

"eBay" se refiere a eBay Inc.

"eCheck" hace referencia a un pago cuyos fondos se respaldan utilizando la cuenta bancaria del remitente, y que está retenido como pendiente y no lo recibe el destinatario hasta que se haya compensado. Cuando envía pagos utilizando un eCheck, generalmente se retendrá como pendiente durante 3 ó 4 Días Hábiles. El tiempo que se retiene como pendiente aumentará si el pago se envía desde una cuenta bancaria fuera de Estados Unidos.

"Error" se refiere a un error de procesamiento provocado por PayPal o sus proveedores, donde se hace un cobro o un abono en su Cuenta por equivocación.

"Comisiones" son aquellas [Comisiones que se aplican al uso que hace de los servicios PayPal](#) (y según se describe en el Anexo A).

"Información" se refiere a toda la información de la Cuenta que nos proporciona, de forma enunciativa mas no limitativa, información personal, información financiera u otra información relacionada con usted o su negocio.

"Transferencia instantánea" se refiere a un pago fondeado utilizando la cuenta bancaria del remitente y PayPal abona instantáneamente al destinatario.

"Artículo No Recibido" se refiere a la reclamación de un pago que un Usuario hace argumentando que no recibió el artículo comprado.

"Comercio PayPal" y **"Vendedor"** se utilizan de manera indistinta y se refieren a un Usuario que vende artículos y/o servicios y que utiliza los Servicios PayPal para recibir pagos.

"Micropagos" se refiere a los Servicios PayPal que se ofrecen a ciertos Comercios PayPal que reúnan los requisitos y que venden productos que, entre otros, ofrecen precios de micropagos y herramientas integradas al sitio web.

"Pago Sin Inicio de Sesión" se refiere a aquellos pagos de PayPal que se realizan sin que el remitente tenga que iniciar sesión en su Cuenta.

"Forma de Pago" se refiere a la forma de pago que se utiliza para fondear una transacción. Las siguientes formas de pago se pueden utilizar para fondear una operación: Saldo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito y Códigos de Canje.

"PayPal," "nosotros," "nuestro," "nuestra," "nuestros" o "nuestras" se refiere a Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V.

"datos personales" tiene el significado que se le otorga conforme a las Leyes de Protección de Datos.

"PayPal Móvil" se refiere al Servicio PayPal que le permite enviar y recibir pagos a través de su teléfono móvil.

"Protección al Vendedor de PayPal" se refiere al programa de protección que PayPal ofrece a los Vendedores, como se describe en la Cláusula 9.

"Servicios PayPal" se refiere a todos nuestros productos y servicios y a cualquier otra característica, tecnología y/o funcionalidad que ofrezcamos en nuestro sitio web o de otra forma.

"Pago Personal" se refiere a los pagos que envía a amigos y familiares por productos y/o servicios, tales como su parte del arriendo o la cuenta de una cena. Los pagos personales no se pueden utilizar para enviar regalos. Los pagos personales no están disponibles en la mayoría de los países.

"Política" o "Políticas" se refiere a cualquier política o a otro acuerdo que usted haya celebrado con PayPal en el sitio web de PayPal, o en relación con el uso que hace de los Servicios PayPal.

"Pagos Preaprobados" se refiere a aquellos pagos en que al destinatario se le ha proporcionado una Autorización previa para hacer el cargo automáticamente en la Cuenta del remitente por una ocasión, regularmente o esporádicamente, de conformidad con el acuerdo que el destinatario tenga con el remitente. En algunas ocasiones, los pagos con aprobación previa se llaman "suscripciones," "pagos automáticos," "pagos diferidos," "facturación automática" o "pagos recurrentes".

“Forma de Pago Preferida” se refiere a la Forma de Pago que usted elige para fondear un pago en lugar de utilizar las Formas de Pago Predeterminadas.

“Código de cupón” se refiere a la secuencia de letras, números y/o símbolos que aparecen en los certificados de regalo, cupones promocionales u otras ofertas promocionales y que se pueden utilizar para obtener un beneficio.

“Reserva” se refiere a un porcentaje de los fondos que usted recibe en su Cuenta y que nosotros retenemos para cubrirnos contra el riesgo de Cancelaciones, Contracargos, Reclamaciones o cualquier otra responsabilidad relacionada con su Cuenta y/o el uso que usted haga de los Servicios PayPal.

“Actividades Restringidas” se refiere a todas aquellas actividades descritas en la Cláusula 10 de este Acuerdo.

“Cancelación” se refiere a cuando PayPal cancela o revierte un pago que usted recibió porque (a) ha sido invalidado por el banco del remitente, (b) PayPal, una filial o cualquier subsidiaria directa o indirecta de PayPal le envió un pago a usted por Error, (c) el remitente del pago no tenía autorización para enviar el pago (por ejemplo: el remitente utilizó una tarjeta de crédito robada), (d) usted recibió el pago por actividades que infringían este Acuerdo, la Política de Uso Aceptable o cualquier otra Política, o (e) PayPal resuelve una Reclamación en su contra.

“Vendedor”: consulte la definición de “Comercio”.

“Distinto al descrito” tiene la misma definición que la proporcionada en la Cláusula 7.1 de este Acuerdo.

“Cambio Sustancial” se refiere a un cambio en los términos de este Acuerdo que reduzca sus derechos o aumente sus responsabilidades.

“Recargar”: consulte la definición de “Recargar Saldo”.

“Página de Detalles de la Transacción” se refiere a la página del sitio web de PayPal titulada “Detalles de la Transacción”, que muestra información acerca de la transacción. Se puede obtener acceso a tal página desde la transacción individual en su Cuenta, en el sitio web de PayPal.

“Cuenta Verificada” se refiere al estado de la Cuenta que indica que PayPal ha verificado que el titular de la Cuenta tiene control legal de una o más de sus Formas de Pago. Una Cuenta con estado Verificado no constituye un aval del usuario ni una garantía de las prácticas empresariales del mismo.

“Usuario” se entiende como la persona o entidad que utiliza los Servicios PayPal, incluido usted.

“Transacción No Autorizada” se refiere a lo definido en la Cláusula 8.1 de este Acuerdo.

[Volver al principio](#)

Anexo A: Comisiones.

Generalidades. PayPal cobra las siguientes Comisiones:

[Comisiones por recibir pagos.](#)

Comisiones Adicionales:

- Comisión por Conversión de Divisas;
- Comisión por Retiro de Saldo
- Comisión de eCheck;
- Comisión por Contracargo;
- Comisión por Confirmación para Tarjetas de Crédito y Débito; y
- Comisión por Solicitud de Registros.

Comisión para otras categorías de precios:

- Comisión por Micropagos;
- Comisiones de Pagos en Serie / Desembolsos; y
- [Comisión por procesamiento de mensualidades;](#)

Para Información adicional acerca de las Comisiones que se aplican en su caso, consulte la página [Comisiones de PayPal](#).

Comisiones por recibir pagos.

Recibir pagos incluye lo siguiente:

- Pagos por la venta de productos o servicios;
- Pagos recibidos después de que el Vendedor haya utilizado la pestaña “Solicitar pago” en el sitio web de PayPal; o
- Un pago que se envía a, o es recibido por una empresa u otra entidad comercial o sin fines de lucro.
- Todas las Comisiones estarán sujetas al IVA en términos de la Legislación Fiscal Mexicana. Por favor consulte la Cláusula 13.12 del Acuerdo para mayor información.

Las Comisiones que debe pagar por recibir pagos se pueden encontrar en la [Tabla de comisiones por recibir pagos](#).

Comisiones adicionales.

Actividad	Comisiones adicionales	
Conversión de divisas	Cuando se requiera una conversión de divisas, esta se realizará mediante un tercero al tipo de cambio extranjero determinado por PayPal, y se basará en las condiciones del mercado de divisas mayorista o en la tarifa de referencia pertinentes de un gobierno, si así lo requiere la ley o un reglamento. El tipo de cambio se ajusta regularmente y se puede aplicar de forma inmediata y sin previo aviso. Además, el tipo de cambio se ajustará para incluir una tarifa de tramitación de 3,5 % (más el IVA aplicable), la que será retenida por PayPal. Puede que tenga la opción de que el emisor de su tarjeta realice la conversión (en función del tipo de origen de fondos). Consulte la Sección 5.4 de las Condiciones de Uso para obtener más detalles.	
Retiro de saldo	Forma de retiro:	Comisión:
	Retiros a su cuenta bancaria de México o de Estados Unidos.	Sin costo
	Transferencias automáticas que realizamos a su tarjeta de crédito o a su cuenta bancaria de México o de Estados Unidos.	Sin costo
Recibir eChecks	Equivalente a recibir un pago (consultar más arriba)	
Contracargos	La Comisión por contracargo se cobra en el momento en que se aplica un Contracargo a su Cuenta por un pago recibido. Si goza de los beneficios de la Protección al Vendedor de PayPal para ese pago, se anulará la comisión. La Comisión se basa en la divisa recibida de en el importe especificado en la Tabla de comisiones por devolución de cargo .	
Confirmación para tarjetas de crédito y débito	Divisa:	Comisión:
	Dólar australiano:	2,00 AUD
	Real brasileño:	4,00 BRL
	Dólar canadiense:	2,45 CAD
	Corona checa:	50,00 CZK
	Corona danesa:	12,50 DKK
	Euro:	1,50 EUR
	Dólar de Hong Kong:	15,00 HKD
	Forinto húngaro:	400,00 HUF
	Nuevo séquel israelí:	8,00 ILS
	Yen japonés:	200,00 JPY
	Ringitt de Malasia:	10,00 MYR
	Peso mexicano:	20,00 MXN
	Dólar de Nueva Zelanda:	3,00 NZD
	Corona noruega:	15,00 NOK
	Peso filipino:	100,00 PHP
	Zloty polaco:	6,50 PLN
	Rublo ruso:	60 RUB
	Dólar de Singapur:	3,00 SGD
	Corona sueca:	15,00 SEK
	Franco suizo:	3,00 CHF
	Dólar de Taiwán:	70,00 TWD
	Baht tailandés	70,00 THB
	Lira turca:	3,00 TRY
	Libra esterlina:	1,00 GBP
	Dólar estadounidense:	1,95 USD
	En algunas ocasiones, PayPal puede solicitarle que verifique el control de su tarjeta de crédito o débito. Para hacerlo, PayPal realiza un cobro en su tarjeta de crédito o débito, y luego le solicita verificar el código asociado al cobro. Este importe se reintegrará cuando complete correctamente el proceso de verificación de tarjeta de crédito o débito.	

Comisión de solicitudes de registros	10,00 SGD (por artículo) o el equivalente en otra divisa. No le cobraremos por los archivos solicitados en conexión con una afirmación de error de buena fe que haya tenido con su Cuenta.
---	---

Comisión para otras categorías de precios.

Micropagos. Si solicita beneficiarse de los Micropagos y reúne los requisitos, para cada transacción que incluya solo Contenido Digital, usted acepta pagar (i) las Comisiones por recibir pagos o (ii) las Comisiones por micropagos para contenido digital, cualquiera que sea la comisión que reduzca el importe que se le cobre a usted por la transacción.

Si se aplican Comisiones por micropagos a su cuenta, entonces se aplicarán las tarifas establecidas en la [Tabla de comisiones por micropagos](#)

Comisiones de Pagos en serie / Desembolsos.

A través de los Pagos en serie, PayPal ofrece la posibilidad de enviar múltiples pagos al mismo tiempo. Las comisiones aplicables a los Pagos en serie se establecen en la [Tabla de comisiones por pagos en serie](#).

Comisión por procesamiento de mensualidades. Si su comprador decide pagarle en mensualidades, la Comisión que usted pagará será en función del número de mensualidades que su comprador seleccionó. Esta la Comisión nacional aplicable como se establece en la [Tabla de comisiones por recibir pagos](#), además de la comisión adicional por mensualidades que aparece en el ítem [mensualidades](#) de la tabla. PayPal se reserva el derecho de cancelar el servicio de mensualidades por medio de los Servicios PayPal en cualquier momento y sin previo aviso.

Comisiones bancarias y de tarjeta de crédito. Puede que su banco o la compañía emisora de su tarjeta de crédito o débito le cobre Comisiones por enviar o recibir fondos por medio de PayPal. Por ejemplo, le pueden cobrar comisiones por procesamiento de conversión de divisas, comisiones de transacciones internacionales u otras comisiones, incluso cuando la transacción es nacional y no requiere de una conversión de divisas. PayPal no se hace responsable de ninguna comisión que le cobre su banco, compañía de tarjeta de crédito o débito u otra institución financiera en función de su uso de PayPal. Si está en Israel, su cuenta bancaria puede quedar debitada de inmediato por una transacción de PayPal que esté respaldada por una tarjeta de crédito.

[Volver al principio](#)

Condiciones de Uso de los Servicios PayPal ACTUALIZADAS

USTED ACEPTA QUE ESTAS CONDICIONES DE USO ENTRARÁN EN VIGOR PARA TODOS LOS USUARIOS EL 28 DE MARZO DE 2019 Y SON, APLICABLE A LAS CUENTAS DE USUARIOS MEXICANOS.

 [Descargar PDF imprimible](#)

Le damos la bienvenida a PayPal.

El presente Acuerdo es un contrato entre usted y Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V., una compañía mexicana, y aplica a la utilización de todos los Servicios PayPal. El uso de los Servicios PayPal implica que usted debe aceptar todos los términos y condiciones contenidos en este Acuerdo y en los acuerdos que se encuentran en la página [Acuerdos legales](#), incluido el Aviso de Privacidad y la Política de Uso Aceptable. Usted debe leer atentamente todos estos términos.

Pasar a la sección:

- [1. Servicios de Pago y Requisitos.](#)
- [2. Enviar Pagos.](#)
- [3. Requisitos para la Utilización.](#)
- [4. Saldos de la Cuenta.](#)
- [5. Retiro de Fondos.](#)
- [6. Cancelación de su Cuenta.](#)
- [7. Protección al Comprador de PayPal.](#)
- [8. Errores y Transacciones no Autorizadas.](#)
- [9. Protección al Vendedor de PayPal.](#)
- [10. Actividades Restringidas.](#)
- [11. Su Responsabilidad – Medidas que Nosotros Podemos Adoptar.](#)
- [12. Controversias con PayPal.](#)
- [13. Términos Generales.](#)
- [14. Definiciones.](#)
- [Anexo A: Comisiones.](#)

Nos reservamos el derecho de modificar este Acuerdo en cualquier momento mediante la publicación de una versión actualizada en nuestro sitio web. La versión actualizada entrará en vigor en el momento de su publicación. Si la versión modificada incluye un Cambio Sustancial, se lo notificaremos con al menos 30 Días de anticipación a dicho Cambio Sustancial mediante la publicación de una notificación en la página "Actualizaciones de las Políticas" de nuestro sitio web. Todos los futuros cambios previstos en la Actualización de la Política, ya publicados en la página "Acuerdos Legales" del sitio web de PayPal en el momento en que usted se inscribe en los Servicios PayPal, se incorporan por referencia en este Acuerdo y entrarán en vigor tal como se especifica en la Actualización de la Política.

El presente es un documento importante que usted debe leer atentamente antes de decidir utilizar los Servicios PayPal. Tenga en cuenta los siguientes riesgos de utilizar los Servicios PayPal:

Los pagos recibidos en su Cuenta podrán cancelarse posteriormente, por ejemplo, si un pago es objeto de un Contracargo, Cancelación, Reclamación o si se invalida por otra razón. Esto quiere decir que un pago se puede retirar de su Cuenta después de que usted haya entregado al comprador los bienes o servicios que fueron adquiridos.

Si usted es un Vendedor, puede reducir los riesgos que conllevan las transacciones realizadas desde su Cuenta siguiendo los criterios establecidos en la cláusula Protección al Vendedor de PayPal y los consejos proporcionados en la página "Centro de Seguridad", a la que puede acceder desde cualquier página del sitio web de PayPal.

Nosotros podemos cerrar, suspender o restringir el acceso a su Cuenta o a los Servicios PayPal y/o restringir el acceso a sus fondos si infringe este Acuerdo, la Política de Uso Aceptable de PayPal o cualquier otro acuerdo que haya usted celebrado con PayPal.

Usted es el único responsable de comprender y dar cumplimiento a todas y cada una de las leyes, normas y regulaciones que se le puedan aplicar en relación con el uso que haga de los Servicios PayPal, incluyendo, pero sin limitarse a, toda actividad relacionada con la exportación o importación, impuestos o transacciones en divisa extranjera.

Este Acuerdo no constituye una solicitud de los Servicios PayPal.

1. Servicios de Pago y Requisitos.

1.1 Servicios de pago. PayPal es un proveedor de servicios de pago y actúa como tal creando, hospedando, manteniendo y proporcionándole nuestros Servicios PayPal a usted a través de Internet. Nuestros servicios le permiten enviar pagos a cualquier persona que tenga una Cuenta PayPal y recibir pagos. La disponibilidad de nuestros servicios varía según el país. [Haga clic aquí](#) para ver los servicios que están disponibles en su país de residencia.

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

Nosotros no tenemos ningún control sobre los bienes o servicios pagados con nuestro Servicio PayPal, ni somos responsables o respondemos por ellos. Nosotros no podemos garantizar que un comprador o Vendedor con quien usted esté tratando realmente vaya a completar la transacción.

PayPal no es una empresa transportista ni una empresa de servicios públicos.

1.2. Subcontratación. Con el fin de facilitar los Servicios de Pago y otros servicios como se describe en estas Condiciones de Uso, PayPal puede subcontratar total o parcialmente dichos servicios con otra parte, a fin de poder proporcionar los servicios.

1.3 Requisitos.

Las presentes Condiciones de Uso constituyen un contrato entre usted y PayPal que se aplica a su utilización de la cuenta PayPal y de los Servicios PayPal. Solo se aplica a las cuentas de PayPal México. Si usted es una persona física, debe ser residente de México y tener al menos 18 años de edad para poder abrir una cuenta PayPal y utilizar los Servicios PayPal. Para que una empresa pueda abrir una cuenta PayPal en México y utilizar los Servicios PayPal, la empresa debe estar registrada en México.

Usted debe indicar que México es su país de residencia en la Cuenta. Este Acuerdo sólo se aplica a Usuarios residentes en México. Si usted reside en otro país, puede acceder al acuerdo que le aplica a usted desde el sitio web de su país.

1.4 Información. Para abrir y mantener una Cuenta, debe proporcionarnos información correcta y actualizada.

- a. Su información de contacto. Es su responsabilidad mantener actualizado su correo electrónico principal, de manera que PayPal pueda comunicarse con usted de manera electrónica. Usted reconoce y acepta que si PayPal le envía una Comunicación electrónica y usted no la recibe debido a que su dirección principal de correo electrónico registrada es incorrecta, está desactualizada, bloqueada por su proveedor de servicio o no es apta de cualquier otra forma para recibir Comunicaciones electrónicas, se considerará que PayPal le ha a usted tal Comunicación y se considerará válidamente realizada a usted. Tenga en cuenta que si utiliza un filtro de correo no deseado que bloquea o desvía los correos electrónicos de los remitentes que no aparecen en su libreta de direcciones de correo electrónico, deberá agregar a PayPal a su libreta de direcciones para que pueda ver las Comunicaciones que le enviamos.
- b. Puede actualizar su correo electrónico o domicilio principal en cualquier momento si inicia sesión en el sitio web de PayPal. Si su correo ya no es válido y genera la devolución de las Comunicaciones electrónicas que le envía PayPal, PayPal considerará que su Cuenta está inactiva y usted no podrá hacer ningún movimiento con su Cuenta hasta que nos proporcione una dirección de correo electrónico principal válida y en funcionamiento.

c. Verificación de identidad.

Usted autoriza a PayPal, directamente o a través de terceros, a realizar todas las consultas que consideremos necesarias para validar su identidad. Dentro de estas consultas se incluye solicitarle más Información o documentación, requerirle que proporcione su número de registro federal de contribuyentes o clave única de registro de población (CURP), requerirle que realice algunos pasos para confirmar la titularidad de su correo electrónico o de instrumentos financieros, solicitarle un reporte crediticio o comparar su Información con bases de datos de terceros o a través de otras fuentes.

d. Autorización de reporte crediticio. Si usted abre una Cuenta Empresas, se considerará que está proporcionando a PayPal instrucciones y autorización por escrito, de conformidad con cualquier ley aplicable, para que obtenga de un buró de crédito su reporte crediticio personal y/o comercial. También autoriza a que PayPal obtenga su reporte crediticio personal y/o comercial: (a) cuando solicita ciertos productos nuevos, o (b) en cualquier momento en que PayPal considere razonablemente que puede haber un nivel de riesgo mayor asociado a su Cuenta Empresas.

e. Actualizaciones de la información. Si cambia el número de su tarjeta de crédito o la fecha de vencimiento, podemos adquirir esa Información de nuestros socios de servicios financieros y así actualizar su Cuenta.

Si esta información cambia, podemos actualizarla utilizando información de terceros que tengamos disponibles sin que se requiera ninguna acción de su parte. Si no desea que actualicemos la información de su tarjeta, puede comunicarse con su emisor para solicitarlo o eliminar el método de pago de su cuenta de PayPal. Si actualizamos su método de pago, conservaremos cualquier configuración de preferencia asociada a dicho método de pago.

1.5 Propietario beneficiario.

Usted sólo debe realizar transacciones desde su Cuenta y en su propio nombre o en su capacidad de representante legal de una compañía (en el caso de que el Usuario sea una persona moral). El Usuario Pagador o el Usuario Receptor (si fuera una persona física) debe ser el propietario beneficiario y titular de la Cuenta y, en el caso de una persona moral, debe ser el titular de la Cuenta e informar a PayPal, según y cuando lo solicite, sobre: (i) los individuos autorizados para representarla (gerentes y apoderados legales), y (ii) la cadena de participación hasta el nivel de la persona física (el propietario beneficiario) o, para corporaciones que cotizan en la bolsa y entidades legales sin fines de lucro, hasta los accionistas o socios controladores finales, en caso de haberlos. En el caso de que el Usuario sea una persona moral, la persona principal que controla la Cuenta tendrá la autoridad para delegar, en su totalidad o en parte, su autoridad a personas secundarias que tienen acceso a la Cuenta del Usuario; en el entendido de que el Usuario (entidad legal) será responsable de cualquier acción u omisión por parte de las personas que controlan la cuenta del Usuario, de conformidad con las condiciones de esta cláusula.

[Volver al principio](#)

2. Enviar Pagos.

2.1 Límites de Envío. Nosotros podemos, a nuestra entera discreción, establecer límites para el importe de los pagos que usted puede enviar a través de los Servicios PayPal. Usted puede ver su límite de envío, si lo tuviera, iniciando sesión en su Cuenta. Si verifica su Cuenta, podrá aumentar los límites de envío.

2.2 Formas de Pago Predeterminadas. Si no ha seleccionado una Forma de Pago Predeterminada, cada vez que realice un pago, PayPal utilizará los fondos de su operación en el siguiente orden (sujeto a la disponibilidad que existe en función de sus Formas de Pago):

- a. Saldo
- b. Tarjeta de débito
- c. Tarjeta de crédito
- d. eCheck

Tenga en cuenta: Si no desea utilizar su Saldo, deberá retirar tales fondos antes de hacer un pago.

2.3 Tarjetas como Forma de Pago. Al agregar una tarjeta de débito o tarjeta de crédito como Forma de Pago, usted está otorgando a PayPal una autorización continua para realizar cargos automáticamente a dicha tarjeta, de modo que obtenga los fondos pertinentes cuando la tarjeta se use como Forma de Pago de conformidad con este Acuerdo. Puede retirar la autorización continua con relación a cualquier tarjeta eliminando dicha tarjeta como Forma de Pago en su Perfil de Cuenta.

2.4 Forma de Pago Preferida. Puede elegir cualquiera de los métodos de pago registrados en su cuenta de PayPal como su Forma de Pago Preferida. Puede seleccionar una Forma de Pago Preferida en las preferencias de su cuenta en www.paypal.com.mx o en la aplicación de PayPal. Puede haber ocasiones en que su Forma de Pago Preferida no pueda usarse, por ejemplo, si selecciona una tarjeta de crédito que ha caducado. Además, la disponibilidad de ciertos métodos de pago puede estar limitada según el Vendedor en particular de que se trate o dependiendo el sitio web del tercero que se esté utilizando para completar la transacción.

2.4.1 Pagos Preaprobados o Pagos Sin Inicio de Sesión. En el caso de Pagos Preaprobados y Pagos Sin Inicio de Sesión, usted puede seleccionar una Forma de Pago Preferida cuando proporciona su autorización inicial para dichos pagos a través del enlace "Mis Pagos Preaprobados" en el Perfil de su cuenta.

2.4.2 Si la Forma de Pago Preferida no es seleccionada o esta no está disponible. Si no ha seleccionado una Forma de Pago Preferida, o si su Forma de Pago Preferida no está disponible, al momento de realizar la transacción le mostraremos sus métodos de pago disponibles, incluido el método de pago que utiliza con más frecuencia o el utilizado más recientemente. También puede hacer clic en el enlace "Administrar" en el Perfil de su cuenta para ver todos los métodos de pago disponibles, o agregar uno nuevo, y seleccionar el de su preferencia para la transacción.

2.5 Pagos Rechazados y Reembolsados. Cuando usted envía un pago, el destinatario no tiene la obligación de aceptarlo. Los pagos no reclamados, reembolsados o rechazados retornarán a su saldo o a su forma de pago original. Le enviaremos de vuelta los pagos no reclamados en el plazo de 30 días desde la fecha en que inició el pago.

2.6 Retrasos de Procesamiento del Comercio. Cuando usted envía pagos a ciertos Comercios, usted proporciona una autorización a dicho Comercio para que procese su pago y complete la transacción. El pago se retendrá como pendiente hasta que el Comercio procese el pago. Algunos Comercios pueden retrasarse en el procesamiento de su pago. En tales casos, su autorización seguirá siendo válida por hasta 30 Días. Si el pago requiere de conversión de divisas, el tipo de cambio se determinará en el momento en el que el Comercio procese el pago y complete la transacción según los términos de la Sección 5.4 siguiente.

2.7 Pagos Preaprobados. Un Pago Preaprobado es un pago en el cual Usted, el Usuario Pagador, autoriza a un Usuario Receptor a directamente cargar a su Cuenta, ya sea una vez, regular o esporádicamente de acuerdo con los parámetros acordados previamente. Los Pagos Preaprobados también se pueden llamar "suscripciones", "pagos recurrentes", "pagos pre-autorizados", o "pagos automáticos". Para ayudar a minimizar la interrupción de sus Pagos Preaprobados, podemos, pero no será necesario que lo hagamos, actualizar su información de pago. Verificar la política de Actualización de la información.

a. **Notificación para Ciertos Pagos Preaprobados.** Si un Pago Preaprobado tiene diversos importes y se realiza mediante tarjeta de débito echeck o con el Saldo, usted tiene derecho a recibir una notificación por anticipado del importe y la fecha de la transferencia del Comercio al menos 10 Días antes de que se realice la transferencia. Si el Comercio proporciona la opción, usted puede elegir recibir esta notificación por anticipado sólo cuando el importe de su Pago Preaprobado se encuentre fuera del rango establecido entre usted y el Comercio. Esta notificación está diseñada para protegerlo en caso de que su cuenta bancaria no tenga fondos suficientes para cubrir el Pago Preaprobado.

2.8 Cancelación de un Pago Preaprobado. Usted puede cancelar un Pago Preaprobado en cualquier momento hasta 3 Días Hábiles previos a la fecha en que se encuentre programado el próximo pago notificándolo a PayPal. Para cancelar un Pago Preaprobado, acceda a la sección "Mis Pagos Preaprobados" de su Perfil de Cuenta y siga las instrucciones que se indican para Revertir el pago. También puede cancelar un Pago Preaprobado llamando a PayPal al 01-800-925-0308. Una vez que se ponga en contacto con PayPal para cancelar un Pago Preaprobado, se detendrán todos los pagos futuros que haya acordado con el Comercio. Si cancela un Pago Preaprobado, aún podría seguir siendo responsable del pago ante el Comercio o de otras penalizaciones conforme a los términos de su acuerdo con el Comercio, y puede serle requerido pagar al Comercio de alguna otra forma. Nosotros asumimos la responsabilidad por las pérdidas o daños provocados directamente debido a nuestra inhabilidad para detener un Pago Preaprobado, siempre y cuando usted hubiera seguido las instrucciones en esta cláusula para notificarnos.

2.9 Pago en Establecimientos Físicos.

- a. **General.** El Pago en Establecimientos Físicos le permite a usted hacer pagos con su Cuenta PayPal en los establecimientos físicos de un Comercio, siempre y cuando el Comercio acepte PayPal. Este tipo de pagos se hacen con su número de teléfono móvil. Usted debe confirmar su número de teléfono móvil con PayPal, para lo cual debe registrarlo en PayPal, configurar un NIP y recibir nuestra confirmación mediante mensaje de texto. Cuando usted se registre, debe proporcionarnos su nombre, dirección, número de teléfono móvil y elegir sus preferencias de Forma de Pago para las operaciones de Pago en Establecimientos Físicos.
- b. **Forma de Pago Preferida.** Usted puede elegir su Forma de Pago Preferida para los Pagos en Establecimientos Físicos en el momento de registrarse en dicho servicio. Usted también puede cambiar su Forma de Pago Preferida para Pago en Establecimientos Físicos antes de realizar su operación en la sección Pago en Establecimiento, del Perfil de su Cuenta. Para las operaciones de Pago en Establecimientos Físicos, PayPal sólo utilizará primero su Saldo si usted lo elige como su primera Forma de Pago Preferida y si tiene Saldo suficiente como para cubrir el importe total de la operación.
- c. **Pagos Preaprobados para Pagos en Establecimientos Físicos.** Usted puede configurar Pagos Preaprobados para las operaciones de Pagos en Establecimientos Físicos y si su Forma de Pago Preferida que no se encuentra disponible para su operación lo cargaremos a su cuenta PayPal o a uno de sus métodos de pago registrados. Si usted prefiere que no hagamos esto, usted puede cancelarlo iniciando sesión en su Cuenta PayPal y dando clic en "Mis Pagos Preaprobados" en su Perfil de la Cuenta. Después de lo anterior, tendremos que declinar aquellas operaciones en las que la Forma de Pago Preferida no se encuentre disponible.
- d. **Protección de Compras PayPal y Protección al Vendedor de PayPal.**
- a. **Protección al Comprador.** Los artículos comprados mediante Pago en Establecimientos Físicos en el punto de venta se considerarán como inelegibles según la Cláusula 7.3 de este Acuerdo y, por lo tanto, no gozan del beneficio del reembolso conforme a la Protección de Compras PayPal.
- b. **Protección de Compras PayPal.** Los artículos que entreguen en persona relacionados con Pago en Establecimientos Físicos se considerarán como inelegibles según la Cláusula 5 de la Protección al Vendedor de PayPal en México y, por lo tanto, no gozan del beneficio de la Protección al Vendedor de PayPal.
- e. **Promociones Especiales.** Usted puede recibir ofertas promocionales de PayPal, como cupones, saldos promocionales para comercios

específicos y otras promociones (en conjunto, "Promociones") que pueden aplicarse al Pago en Establecimientos Físicos. Para utilizar una Promoción, primero debe guardarla en su Cuenta PayPal. Algunas Promociones pueden guardarse de forma automática. La Promoción se aplicará la próxima vez que usted haga una compra en el Comercio que la ofrece a través de Pago en Establecimientos Físicos, a menos que usted marque la Promoción para utilizarla posteriormente. El uso de las Promociones está sujeto a los términos de la Promoción. El Comercio o PayPal establecen los términos de la Promoción que pueden consultarse al recibir la Promoción o en su cuenta PayPal, si la Promoción ha sido guardada ahí. Los términos de la Promoción se aplican a reembolsos de artículos que se hayan comprado con la Promoción. El importe reembolsado puede devolverse a la Promoción, su Forma de Pago utilizada en la operación, su Saldo PayPal o una combinación de lo anterior. PayPal no se hace responsable si usted no utiliza la Promoción antes de la fecha de vencimiento o si PayPal no le recuerda de las Promociones pendientes o de sus fechas de vencimiento. PayPal no es responsable de los términos de la Promoción establecidos por un Comercio ni del cumplimiento de dichos términos conforme a las leyes vigentes.

- f. **Listas de Deseos.** Si usted se registra para Pago en Establecimientos Físicos, podrá crear listas de deseos de artículos o servicios que desee guardar en su Cuenta PayPal para una futura decisión de compra ("Lista de Deseos"). Usted puede crear una Lista de Deseos si agrega un artículo o servicio directamente a su Lista de Deseos iniciando sesión en su Cuenta PayPal o a través de búsquedas en "Ir de Compras con PayPal". Los resultados de las búsquedas en "Ir de Compras con PayPal" serán generados por proveedores de servicios externos de PayPal. Estos resultados de búsqueda pueden guardarse en su Lista de Deseos. PayPal no se hace responsable de los resultados de la búsqueda generados por proveedores de servicios externos, la información contenida en dichos resultados, ni en el caso que el Comercio PayPal no respete el precio o los términos que arrojaron los resultados de la búsqueda.
- g. **Promociones Compartidas por Redes Sociales.** Si usted tiene una Promoción en su Cuenta PayPal, puede compartirla con su comunidad de amigos en línea y su familia a través de sitios de interacción social con quienes nos integramos. Si comparte alguna Promoción, es posible que primero se le pida dar su consentimiento sobre cierta información que nosotros compartimos con el sitio de interacción social. Todos los datos que PayPal reciba de estos sitios de interacción social, estarán sujetos a nuestro [Aviso de Privacidad](#). Además de cumplir con los otros requisitos de la Cláusula 10.1 a continuación, usted acepta que no publicará contenido de naturaleza obscena u ofensiva en su Cuenta PayPal ni en relación con la Promoción que va a compartir.
- h. **Tarjetas de Lealtad.** El Pago en Establecimientos Físicos le permite guardar los números de tarjeta de lealtad de los Comercios participantes en su Cuenta PayPal. Cuando guarda los números de las tarjetas de lealtad en su Cuenta PayPal, usted gana recompensas automáticamente en el momento de hacer el pago al Comercio, sin tener que presentar la tarjeta de lealtad. A fin de obtener las recompensas, tendrá que ingresar correctamente la información de la tarjeta de lealtad y de actualizarla cuando sea necesario. PayPal no se hace responsable de administrar la cuenta de su tarjeta de lealtad y las dudas que tenga sobre su tarjeta de lealtad o que se relacionen con el programa de recompensas deben dirigirse directamente al Comercio que ofrece esa Promoción. Es posible que los beneficios de la tarjeta de lealtad no estén disponibles cuando la red de conexión entre el Comercio y PayPal no esté disponible.
- i. **Recepción de Pagos en Establecimiento Físico.** Si usted recibe un pago mediante Pago en Establecimiento Físico, debe comunicar el importe de la operación al cliente antes de que ocurra la operación. Usted puede cargar a la cuenta PayPal de los clientes únicamente las operaciones que ellos hayan autorizado. También debe proporcionar a los clientes el recibo físico si estos lo solicitan. Usted acepta que toda operación que procese contendrá una descripción exacta y veraz de los artículos y servicios comprados.

[Volver al principio](#)

3. Requisitos para la Utilización.

3.1 Capacidad para Recibir Pagos. La capacidad para recibir pagos varía en función del país; México tiene la capacidad de recibir pagos. Para ver la capacidad para recibir pagos de otros países, [haga clic aquí](#).

3.2 Responsabilidad por Pagos Invalidados. Cuando usted recibe un pago, usted es responsable ante PayPal del importe total del pago que se le envió, además de cualquier Comisión si el pago es invalidado posteriormente por cualquier motivo. Esto quiere decir que, además de cualquier otra responsabilidad, usted será responsable del importe del pago enviado por el remitente, además de las Comisiones por devolución de cargo aplicables que se muestran en la [Tabla de comisiones por devolución de cargo](#) (y según se describe en el Anexo A) si usted llegara a perder una Reclamación o Devolución de cargo o si se cancela el pago.

Usted acepta y autoriza a PayPal a recuperar todos los importes que se le adeudan mediante el cargo a su Saldo. Si no existen fondos suficientes en su Saldo para cubrir su adeudo, usted debe reembolsar a PayPal por otros medios. Si el remitente de un pago presenta un Contracargo, el emisor de la tarjeta de crédito será el que determine quién gana el Contracargo, y no PayPal.

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

3.4 Recibir Pagos Personales. Si usted vende productos o servicios, entonces no puede solicitarle al comprador que envíe un Pago Personal por la compra.

3.5 Pagos Preaprobados y/o Pagos Sin inicio de Sesión. Si recibe Pagos Preaprobados y/o Pagos Sin Inicio de Sesión, entonces debe recibir la Autorización de su comprador por el importe, frecuencia y duración del pago antes de procesarlo.

3.6 Micropagos. Para reunir los requisitos para recibir Micropagos, debe enviarnos una solicitud, recibir nuestra aprobación y no tener incidencias en su Cuenta. Al solicitar beneficiarse de los Micropagos, usted acepta que para dichas transacciones usted recibirá los importes

máximos que se establecen en el siguiente cuadro, y que si el comprador presenta una Controversia posteriormente, PayPal puede revertir la transacción y retirar los fondos de su Cuenta sin solicitarle al comprador que escale la Controversia a Reclamación.

Divisa	Importe	Divisa	Importe
Dólar australiano:	9,99 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	9,99 NZD
Real brasileño:	7,99 BRL	Corona noruega:	29,99 NOK
Dólar canadiense:	3,99 CAD	Peso filipino:	499,99 PHP
Corona checa:	99,00 CZK	Zloty polaco:	19,99 PLN
Corona danesa:	24,99 DKK	Dólar de Singapur:	9,99 SGD
Euro:	3,99 EUR	Corona sueca:	34,99 SEK
Dólar de Hong Kong:	49,99 HKD	Franco suizo:	4,99 CHF
Forinto húngaro:	999,00 HUF	Nuevo dólar de Taiwán:	249,00 TWD
Nuevo séquel israelí:	15,99 ILS	Baht tailandés	249,99 THB
Yen japonés:	999,00 JPY	Libra esterlina:	3,99 GBP
Peso mexicano:	39,99 MXN	Dólar estadounidense:	3,99 USD

[Volver al principio](#)

4. Saldos de la Cuenta.

4.1 Saldos. Si usted cuenta con Saldo, PayPal mantendrá sus fondos en cuentas concentradoras separadas de sus fondos corporativos y no utilizará los fondos de su Cuenta para gastos operativos ni para ningún otro propósito corporativo. PayPal no pondrá, de forma voluntaria, sus fondos a disposición de los acreedores de PayPal en caso de quiebra o concurso mercantil. Usted no obtendrá intereses ni otras ganancias de los importes que mantenga en su Saldo. PayPal puede recibir intereses de los importes que mantiene a su nombre. Usted acepta ceder sus derechos a PayPal de los intereses originados de sus fondos.

4.2 Compensación de Importes Adeudados y cuyas fechas de pago han pasado. Si usted adeuda cualquier cantidad a PayPal, a una filial, PayPal puede descontar de su Cuenta las cantidades necesarios para pagar los importes vencidos por más de 180 Días.

4.3 Saldo Negativo y Varias Divisas. Si su Cuenta tiene Saldo negativo, PayPal puede compensarlo con los fondos que usted recargue o reciba subsecuentemente en su Cuenta. Si tiene Saldo en múltiples divisas en su Cuenta, y uno de los Saldos deviene negativo por algún motivo, entonces PayPal puede compensar dicho Saldo negativo utilizando los fondos que usted tenga en el Saldo de otra divisa. Si usted apertura más de una Cuenta, PayPal puede compensar el Saldo negativo de una Cuenta usando cualquier Saldo que tenga en otra(s) Cuenta(s). En caso de que PayPal compense un Saldo negativo de conformidad con este párrafo, podría incorporarse con otro débito que se retire de su Cuenta.

4.4 Presentación de PayPal. Usted acepta proporcionar el mismo trato a PayPal que a otros métodos de pago o marcas que ofrece en sus puntos de venta (por ejemplo, sitios web o aplicaciones móviles). Esto incluye al menos iguales o sustancialmente similares: ubicación del logotipo, posición dentro de cualquier punto de venta y tratamiento en términos de flujo de pago, términos, condiciones, restricciones o tarifas, en cada caso en comparación con otras marcas y métodos de pago en sus puntos de venta.

En comunicados a sus clientes o en comunicaciones públicas, Usted acepta no caracterizar erróneamente a PayPal como método de pago o mostrar preferencia por otros métodos de pago sobre de PayPal. En todos sus puntos de venta, Usted acepta no intentar disuadir o inhibir a sus clientes de usar PayPal o alentar al cliente a utilizar un método de pago alternativo. Si habilita a sus clientes para que le paguen con PayPal, cada vez que muestre o exhiba los métodos de pago que acepte (ya sea en cualquier punto de venta o en sus materiales de mercadeo, publicidad y otras comunicaciones con los clientes) acepta mostrar el método de pago de PayPal por lo menos tan prominente, y de una manera igual de positiva, como lo hace con los demás métodos de pago.

[Volver al principio](#)

5. Retiro de fondos.

5.1 ¿Cómo retirar fondos? Usted puede retirar los fondos de la Cuenta por cualquiera de los siguientes medios: (a) transfiriéndolos electrónicamente a su cuenta bancaria en México o en Estados Unidos. Cuando retire sus fondos y los transfiera a su cuenta bancaria local, estos podrán retirarse en pesos mexicanos. Si dispone de saldo en dólares estadounidenses, podrá retirar los fondos y transferirlos a la cuenta bancaria estadounidense que tiene asociada. Si dispone de Saldo en una divisa extranjera, sólo podrá retirar dicho Saldo (o parte del mismo) luego de que se haya convertido a (a) Pesos mexicanos si va a retirar los fondos a su cuenta bancaria mexicana o (b) a dólares estadounidenses si va a retirar los fondos a la cuenta bancaria estadounidense que tiene asociada.

5.2 Límites de Retiro. En función del grado en que haya Verificado su Cuenta, nosotros podemos restringir su capacidad de retirar fondos hasta que cumpla con las solicitudes de información. Puede ver su límite de retiro, en su caso, iniciando sesión en su Cuenta. Además, podemos retrasar el retiro de fondos de grandes sumas de dinero mientras realizamos una revisión del riesgo.

5.3 Comisiones por Retiro. Si corresponde, cuando retire su saldo, se le cargarán las comisiones que se describen en el Anexo A, en función del método de retiro. Además, si retira su saldo en una divisa distinta de la divisa en la que está el saldo de su Cuenta,

adicionalmente se le cobrará una [Comisión por conversión de divisas](#) (y según se describe en el Anexo A).

5.4 Conversión de divisa. Si una transacción conlleva conversión de divisas de PayPal, esta se realizará mediante el tipo de cambio que establezcamos para el cambio de divisas pertinente. Este es el "Tipo de cambio básico".

El Tipo de cambio básico se basa en las tarifas disponibles en los mercados de divisas mayoristas o, si así lo requiere la ley o un reglamento, las tarifas de referencia pertinentes de un gobierno, correspondientes a la fecha de conversión o al día hábil anterior.

Entonces, se agrega una [Tarifa por conversión de divisa](#) (y según se describe en el Anexo A) al Tipo de cambio básico y se obtiene como resultado la tarifa final del tipo de cambio extranjero que se aplica a su transacción. En algunos casos (consulte las secciones 4.2 y 4.3) este tipo de cambio final se puede aplicar de forma inmediata y sin previo aviso.

A través de su cuenta, puede tener acceso a la herramienta "Calculadora de conversión de divisas", la que le permitirá ver el tipo de cambio (con la Comisión por conversión de divisas ya agregada) que se aplica para determinados cambios de divisas en el momento en el que utiliza la herramienta.

En caso de que PayPal le ofrezca una conversión de divisas al realizar la transacción, se le mostrará el tipo de cambio (con la Comisión por conversión de divisas incluida) que se aplicará a la transacción antes de proceder con la autorización de la transacción de pago. Al continuar con la autorización de la transacción de pago, usted acepta la conversión de divisa sobre la base del tipo de cambio que se muestra (con la Comisión por conversión de divisas incluida).

[Volver al principio](#)

6. Cancelación de su Cuenta.

6.1 Cómo cerrar su Cuenta. Usted puede cancelar su Cuenta en cualquier momento siguiendo las instrucciones del Perfil de Cuenta. Después de cancelar su Cuenta, se cancelará cualquier operación pendiente y caducarán todos los Saldos asociados a los Códigos de Canje. Debe retirar su Saldo antes de cancelar su Cuenta.

6.2 Restricciones del Cierre de la Cuenta. Usted no puede evadir ninguna investigación mediante la cancelación de su Cuenta. Si cierra su Cuenta mientras estamos llevando a cabo una investigación, podemos retener sus fondos para proteger a PayPal, sus filiales o a terceros, contra el riesgo de Cancelaciones, Contracargos, Reclamaciones, comisiones, multas, penalizaciones y otras responsabilidades. Usted seguirá siendo responsable de todas las obligaciones relacionadas con su Cuenta, incluso después de la cancelación de la misma.

[Volver al principio](#)

7. Protección al Comprador de PayPal.

7.1 Tipos de problemas con cobertura. La Protección al Comprador de PayPal le ayuda si se enfrenta a uno de los siguientes problemas:

- **"Artículo no Recibido" (ANR):** usted no recibió el artículo que pagó con PayPal; o
- **"Artículo Distinto al descrito" (DAD):** usted recibió un artículo que pagó con PayPal, pero es Distinto al descrito (DAD).

Si su problema se trata de una transacción que usted no autorizó, consulte la Cláusula 8 a continuación.

Un artículo es "Distinto al descrito" (DAD) si es notablemente diferente de lo que el vendedor describió en el sitio web o en el precio de oferta inicial del artículo. Estos son algunos ejemplos:

- Usted ha recibido un artículo completamente diferente. Por ejemplo, usted compró un libro y recibió un DVD o una caja vacía.
- La descripción del estado del artículo no era verdadera. Por ejemplo, cuando compró el artículo, la descripción del artículo decía "nuevo" y el artículo es usado.
- El artículo se anunciaba como auténtico, pero no lo es.
- Al artículo le faltan partes, piezas o características, lo cual no aparecía en la descripción cuando compró el artículo.
- Compró tres artículos a un vendedor, pero solamente recibió dos.
- El artículo se dañó durante el envío.

Un artículo **no** Distinto al Descrito (DAD) si es notablemente parecido a la descripción que aparece en el anuncio del Vendedor. Estos son algunos ejemplos:

- El defecto del artículo lo describió correctamente el Vendedor.
- El artículo estaba descrito correctamente pero cuando lo recibió ya no lo quería.
- El artículo estaba descrito correctamente pero no cumplió sus expectativas.

- El artículo tiene pequeñas marcas o rayas, y se anunciaba como "usado".
- El artículo estaba anunciado como usado y usted lo recogió en persona después de haberlo examinado.

7.2 Requisitos.

a. Para gozar de los beneficios de la Protección al Comprador de PayPal, debe cumplir con cada uno de los siguientes requisitos:

- Debe pagar utilizando una cuenta PayPal.
- Presentar una Controversia en el plazo de 180 Días a partir de la fecha en que envió el pago. Hecho lo anterior, siga el proceso de resolución de controversias en línea que se describe en el artículo "Resolución de Controversias".
- No tener incidencias en su Cuenta.
- El Usuario Pagador debe responder de forma oportuna a la solicitud que haga PayPal de documentación y de otra información.
- No haber recibido, por otros medios, un reembolso relacionado con dicha compra.

7.3 Artículos que no reúnen los requisitos. Los siguientes pagos **no** reúnen los requisitos para reembolso de conformidad con la Protección al Comprador de PayPal:

- Bienes raíces;
- Empresas (cuando compra la totalidad o una parte de una empresa);
- Vehículos motorizados, incluidas motocicletas, campers, aeronaves y embarcaciones;
- Artículos que infringen la [Política de Uso Aceptable de PayPal](#);
- Reclamaciones por artículo distinto al descrito en el caso de artículos hechos a la medida;
- Pagos en plataformas de financiación colectiva (crowdfunding);
- Para artículos no recibidos, artículos que recoja en persona o que recojan en su nombre, incluso en los puntos de venta;
- Maquinaria industrial utilizada en la manufactura;
- Artículos que tengan o puedan conllevar un valor monetario almacenado, como las tarjetas de regalo y las tarjetas de prepago;
- Pagos personales;
- Actividades que involucren juegos de azar, juegos y cualquier otra actividad que implique una comisión por entrada y un premio;
- Donativos;
- Cualquier cosa comprada a un organismo gubernamental o importe pagado al mismo;
- Seguros y/o sus respectivas primas, bonos de capitalización y planes de pensión privados;
- Productos financieros (incluidos los pagos de facturas) o inversiones;
- Pagos en serie.

Incluso si su pago no goza de los beneficios para la Protección al Comprador PayPal, puede presentar una Controversia y resolver el problema directamente con el Vendedor. Sin embargo, PayPal no lo resolverá a su favor si escala la Controversia a Reclamación cuando el artículo no goza de los beneficios para la Protección al Comprador PayPal.

PayPal puede, a su entera discreción, cerrar automáticamente cualquier Controversia o Reclamación que usted presente si tiene motivos para sospechar que no está relacionada con una compra que reúne los requisitos descritos anteriormente.

7.4 Importe de la cobertura. Si su compra reúne los requisitos para estar cubierta por la Protección al Comprador de PayPal, y PayPal resuelve la reclamación a su favor, recibirá un reembolso por el importe total de la compra más los gastos de envío originales.

PayPal no reembolsará los gastos de envío de devolución en que incurra al devolver un artículo distinto a lo descrito (DAD) al vendedor o a otras partes especificadas por PayPal. Si el Vendedor presenta evidencia de que entregó los artículos en su dirección, PayPal puede resolver la Reclamación de Artículo No Recibido (ANR) a favor del Vendedor, incluso si usted no recibió los productos.

7.5 Resolución de Controversias. Si no logra resolver el problema directamente con el vendedor, puede iniciar sesión en su cuenta PayPal, ir al Centro de resoluciones y seguir el siguiente proceso:

- **Presentar una Controversia.** Presente una Controversia en el **plazo de 180 Días** a partir de la fecha en que usted hizo el pago, para negociar con el Vendedor la resolución de la Controversia.
- **Escalar la Controversia a Reclamación.** Si usted y el Vendedor no logran llegar a un acuerdo, puede escalar la Controversia a Reclamación en el **plazo de 20 Días** siguientes a la presentación de la Controversia.
Para escalar una Controversia por Artículo no Recibido (INR) debe esperar al menos 7 días desde la fecha de pago. Si no escala la Controversia a Reclamación en el plazo de 20 días, PayPal cerrará la Controversia de manera permanente.

- **Responder a las solicitudes de Información de PayPal oportunamente.** Durante el proceso de Reclamación, PayPal puede pedirle que proporcione documentación que respalde su posición. Se le puede pedir que proporcione un comprobante de entrega, recibos, evaluaciones de terceros, informes policiales o cualquier otra cosa que PayPal indique. PayPal puede exigir al vendedor que presente de manera oportuna pruebas a PayPal de que el Destinatario del Pago envió a o realizó la compra para el comprador según lo acordado con el comprador, aunque la compra no reúna los requisitos para la Protección al Comprador de PayPal de la sección 7.3. Si el vendedor no presenta dichas pruebas de manera oportuna, PayPal puede decidir a favor del comprador. Debe proporcionar un comprobante de entrega, recibos, evaluaciones de terceros, informes policiales. A favor del vendedor incluso si el comprador afirma que no recibió su compra.
- **Cumplir con las solicitudes de envío de PayPal oportunamente.** Para Reclamaciones de artículos Distinto de lo Descrito (DAD), es muy probable que PayPal le pida que, por cuenta propia, envíe el artículo de vuelta al Vendedor o a PayPal o a un tercero, además de proporcionar el Comprobante de entrega.

Para las transacciones cuyo total sea inferior a \$750 USD (o su equivalente en otras divisas como se muestra en la tabla a continuación), el comprobante de entrega es una confirmación que se puede consultar en línea y que incluye la dirección de entrega, que muestre al menos la ciudad/el estado o el código postal, la fecha de entrega y el URL del sitio web de la empresa transportista si seleccionó "Otro" en el menú desplegable. Para las transacciones cuyo total es \$750 USD o más (o su equivalente en otras divisas como se muestra en la tabla a continuación), también debe tener el acuse de recibo de la entrega.

Requisito de acuse de recibo para pagos a partir de USD 750 o su equivalente en otras divisas:

Divisa	Importe	Divisa	Importe
Dólar australiano:	850 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	950 NZD
Real brasileño:	1.750 BRL	Corona noruega:	4.600 NOK
Dólar canadiense:	850 CAD	Peso filipino:	34.000 PHP
Corona checa:	15.000 CZK	Nuevo zloty polaco:	2.300 PLN
Corona danesa:	4,100 DKK	Rublo ruso:	27.000 RUB
Euro:	550 EUR	Dólar de Singapur:	SGD 4950
Dólar de Hong Kong:	6.000 HKD	Corona sueca:	SEK 950
Forinto húngaro:	170.000 HUF	Franco suizo:	700 CHF
Nuevo séquel israelí:	2.700 ILS	Nuevo dólar de Taiwán:	23.000 TWD
Yen japonés:	77.000 JPY	Baht tailandés	THB 24,000
Ringítt de Malasia:	2.500 MYR	Libra esterlina:	450 GBP
Peso mexicano:	MXN 10,000	Dólar estadounidense:	USD 750.00

- **Proceso de resolución de Reclamaciones.** Una vez que una controversia se ha escalado a reclamación, PayPal tomará la decisión final a favor del comprador o del vendedor. A usted se le puede pedir que proporcione recibos, evaluaciones de terceros, Reclamaciones policiales o cualquier otra cosa que especifique PayPal. PayPal tendrá todo el derecho a tomar una decisión final a favor del comprador o del Vendedor. En el caso de que PayPal tome una decisión final a favor del comprador o vendedor, cada una de las partes deberá acatar la decisión de PayPal. En reclamaciones por artículo distinto al descrito, PayPal generalmente solicita al comprador que devuelva el artículo al vendedor (los gastos de envío corren a cuenta del comprador), y le pide al vendedor que acepte la devolución del artículo y reembolse al comprador el importe total de la compra más los gastos de envío originales. En el caso de que el Vendedor pierda una Reclamación, no recibirá un reembolso por las comisiones de PayPal asociadas a la transacción. Si usted es Vendedor y pierde una reclamación por DAD debido a que el artículo que vendió es una falsificación, se le pedirá que emita un reembolso total al comprador y no se le devolverá el artículo.

7.6 Controversias y Reclamaciones de Micropagos. Si usted presenta una Controversia por una compra de Micropago de los importes máximos que aparecen en el cuadro a continuación, PayPal puede, a su entera discreción, reembolsar la transacción sin solicitarle que escale la Controversia a Reclamación.

Divisa	Importe	Divisa	Importe
Dólar australiano:	9,99 AUD	Dólar de Nueva Zelanda:	9,99 NZD
Real brasileño:	7,99 BRL	Corona noruega:	29,99 NOK
Dólar canadiense:	3,99 CAD	Peso filipino:	499,99 PHP
Corona checa:	99,99 CZK	Zloty polaco:	19,99 PLN
Corona danesa:	24,99 DKK	Dólar de Singapur:	9,99 SGD
Euro:	3,99 EUR	Corona sueca:	34,99 SEK
Dólar de Hong Kong:	49,99 HKD	Franco suizo:	4,99 CHF
Forinto húngaro:	999 HUF	Nuevo dólar de Taiwán:	249,00 TWD
Nuevo séquel israelí:	15,99 ILS	Baht tailandés	249,99 THB
Yen japonés:	999 JPY	Libra esterlina:	3,99 GBP
Peso mexicano:	39,99 MXN	Dólar estadounidense:	3,99 USD

PayPal puede limitar el número de reembolsos por Micropagos que usted puede recibir. Si estos reembolsos están limitados, o si su

compra no es elegible para tal cobertura, usted aún podrá seguir el proceso estándar de resolución de controversias estándar de PayPal descrito en la Cláusula 7 para intentar resolver el problema directamente con el Vendedor.

7.7 Relación entre los programas de protección de PayPal y los Contracargos. Los derechos de Contracargos para pagos realizados con tarjetas de crédito, en caso de ser aplicables, pueden ser más amplios que los programas de Protección PayPal. Los Contracargos pueden cubrir artículos con los que el cliente no esté satisfecho, a pesar de que no califiquen como DAD. Puede presentar una Controversia o Reclamación con PayPal o comunicarse con la compañía emisora de su tarjeta de crédito y ejercer sus derechos de Contracargo. No puede ejercer ambos al mismo tiempo o pretender una recuperación doble. Si ha presentado una Controversia o una Reclamación con PayPal y presenta también un Contracargo con la compañía emisora de su tarjeta de crédito, PayPal cerrará la Controversia o la Reclamación y usted dependerá únicamente de sus derechos de Contracargo.

Antes de ponerse en contacto con el emisor de su tarjeta o de presentar una Controversia con PayPal, tendrá que ponerse en contacto con el Vendedor para resolver su problema conforme a las Políticas de devolución del Vendedor, del modo en que se establece en su subasta o sitio web.

7.8 Reclamaciones Presentadas con el Vendedor o con Terceros. Usted no puede presentar una Controversia/Reclamación bajo la Protección al Comprador de PayPal si usted ya ha presentado una reclamación con el Vendedor o con cualquier otro tercero (distinto a eBay).

7.9 Doble Recuperación no permitida. Usted no podrá recibir un reembolso bajo la Protección al Comprador de PayPal si usted ya ha recibido un reembolso por dicha compra directamente del Vendedor u otro tercero.

[Volver al principio](#)

8. Errores y Transacciones No Autorizadas.

8.1 Protección para Transacciones no Autorizadas y Errores. Cuando ocurre una Transacción No Autorizada o un Error en su Cuenta, PayPal cubrirá el importe total de todas las Transacciones No Autorizadas o Errores que reúnan los requisitos aplicables, siempre que usted siga los procedimientos que se describen a continuación.

Una Transacción No Autorizada es un pago que usted no autorizó y que no lo beneficia enviado desde su Cuenta. Por ejemplo, si alguien roba su contraseña, la utiliza para obtener acceso a su Cuenta y envía pagos desde ella, entonces ha ocurrido una Transacción no Autorizada. Si otorga a alguien acceso a su Cuenta (dándole la Información para iniciar sesión) y realiza transacciones sin su conocimiento o permiso, usted será el responsable de dicho uso. Se produce un fallo cuando hay un error en el Perfil de su cuenta, en el historial o en la confirmación de la transacción que le enviamos por correo electrónico, que puede incluir, sin limitarse a: el importe cargado, las transferencias pendientes o las transferencias preautorizadas (recurrentes).

8.2 Requisitos de Notificación.

a. Debe notificar de inmediato a PayPal si cree que:

- ha habido una Transacción No Autorizada o acceso no autorizado a su Cuenta;
- existe un Error en su estado de Cuenta PayPal (usted puede acceder a su estado de Cuenta PayPal iniciando sesión en ella y haciendo clic en el enlace a “Ver todas mis Transacciones”) o en la confirmación de la transacción que se le envió por correo electrónico;
- hay un error en el importe que se le cargó o hay un importe cargado a su cuenta o transferencias pendientes o preautorizadas (recurrentes);
- su contraseña o su NIP de PayPal Móvil se han visto comprometidos;
- ha perdido, le han robado o ha desactivado el teléfono activado con PayPal Móvil; o
- necesita más Información acerca de una transacción que aparece en el estado de cuenta o en la confirmación de transacción.

b. Para reunir los requisitos para la protección por Transacciones No Autorizadas, nos lo debe notificar en el plazo de 60 días luego de que aparezca la primera Transacción No Autorizada en el estado de cuenta del historial de su Cuenta. Nosotros extenderemos el período de tiempo de 60 Días si por algún motivo justificado y acreditable, como haber estado hospitalizado, usted no pudo notificarnos en el plazo de 60 Días.

Debe iniciar sesión regularmente en su Cuenta y ver el estado de cuenta del historial de ella para asegurarse de que no haya Transacciones No Autorizadas o errores. Además, PayPal le enviará un correo electrónico a la dirección principal que proporcionó para que se le notifique de cada transacción de su Cuenta. También debe comprobar las confirmaciones de estas transacciones para asegurarse de que cada transacción haya sido autorizada y sea correcta.

Para Transacciones No Autorizadas o errores en su Cuenta, notifíquenos del siguiente modo:

- [Utilice este formulario](#) para presentar un reporte en el Centro de resoluciones de PayPal; o
- Escriba a PayPal, Attn: Error Resolution Department, Mariano Escobedo 476, Piso 14, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo,

Ciudad de México, México 11590; o

- Llame al Servicio de Atención al Cliente de PayPal al 01-800-925-0308.

Cuando nos notifique, facilítenos toda la Información que se describe a continuación:

- Su nombre y correo electrónico registrado en su Cuenta;
- Una descripción de la supuesta Transacción no Autorizada o Error y una explicación de por qué cree que es incorrecto o de por qué necesita más Información para identificar la transacción; y
- El importe de la supuesta Transacción no Autorizada o Error.

Si nos notifica de manera verbalmente, podemos solicitarle que nos envíe su queja o pregunta por escrito en el plazo de 10 Días Hábiles. Durante el curso de la investigación, podemos solicitarle Información adicional.

8.3 Medidas de PayPal una vez recibida su Notificación. Una vez que usted nos notifique acerca de presuntas Transacciones no Autorizadas o Errores, o si nos enteramos de ellos de alguna otra forma, seguimos el siguiente procedimiento:

- Realizaremos una investigación para determinar si ha habido una Transacción no Autorizada o Error que reúna los requisitos para la protección.
- Realizaremos la investigación en el plazo de 10 Días Hábiles a partir de la fecha en que recibimos su notificación de Transacción no Autorizada o Error sospechoso. Si su Cuenta es nueva (la primera transacción de su Cuenta se hizo hace menos de 30 Días Hábiles a partir de la fecha en que nos notificó), entonces podríamos tardar hasta 20 Días Hábiles en concluir la investigación. Si necesitamos más tiempo, podríamos tardar hasta 45 días en concluir la investigación (o hasta 90 días para cuentas nuevas, o si su transacción se llevó a cabo en un punto de venta donde estuvo físicamente presente, o si es una transacción iniciada en el extranjero).
- Si determinamos que necesitamos más tiempo para concluir la investigación, abonaremos provisionalmente en su Cuenta el importe de la Transacción no Autorizada o Error sospechoso. Recibirá el abono provisional en el plazo de 10 Días Hábiles a partir de la fecha en que recibimos su aviso (o 20 Días Hábiles para Cuentas nuevas). Así tendrá la posibilidad de utilizar el dinero hasta que concluya la investigación. Le notificaremos del abono provisional en el plazo de 2 Días Hábiles a partir de la fecha en que hicimos el abono. Si le solicitamos poner su queja o pregunta por escrito y no la recibimos en el plazo de 10 Días Hábiles (o 20 Días Hábiles para cuentas nuevas), entonces no abonaremos provisionalmente su Cuenta.
- Le informaremos de nuestra decisión en un lapso de 3 Días Hábiles a partir de haber concluido la investigación.

Si determinamos que hubo una Transacción no Autorizada o Error, abonaremos rápidamente el importe total en su Cuenta en un lapso de 1 día hábil a partir de nuestra determinación. O si ya recibió un abono provisional, podrá quedarse con dicho importe.

Si determinamos que no hubo una Transacción no Autorizada o Error, incluiremos una explicación acerca de nuestra decisión en el correo electrónico que le enviemos. Si recibió un abono provisional, lo quitaremos de su Cuenta y le notificaremos de la fecha e importe del cobro. Puede solicitar copias de los documentos que utilizamos en la investigación.

8.4 Errores de PayPal. Nosotros rectificaremos cualquier Error que descubramos. Si el Error provoca que reciba un importe inferior al que le corresponde, PayPal abonará en su Cuenta la diferencia. Si el Error provoca que reciba un importe mayor del que le corresponde, PayPal puede debitar los fondos adicionales de su Cuenta.

8.5 Sus Errores. Si usted envía un pago por error a un tercero equivocado, o envía un pago por un importe incorrecto (por ejemplo, debido a un error tipográfico), su única alternativa será comunicarse con el tercero a quien le envió el pago y solicitarle un reembolso del pago. PayPal no reembolsará ni cancelará los pagos que haya realizado por error.

[Volver al principio](#)

9. Protección al Vendedor de PayPal.

9.1 Protección al Vendedor de PayPal.

La Protección al Vendedor de PayPal es una protección que cubre a los Vendedores en caso de Reclamaciones, Contracargos o Reversiones de artículos vendidos en cualquier sitio web basadas en:

- Transacción no autorizada (excepto cualquier transacción no autorizada iniciada en un entorno no alojado por PayPal); o
- Artículo no recibido.

La Protección al Vendedor de PayPal está disponible para los pagos que reúnan los requisitos realizados por compradores de cualquier país. Si usted realiza ventas u operaciones comerciales con compradores de otros países, debe leer las políticas de Protección al Comprador de PayPal de los países en los que se encuentran dichos compradores (las políticas de Protección al Comprador de PayPal están disponibles [aquí](#)), ya que estas se le aplicarán a usted como Destinatario del Pago o Vendedor.

9.2 Alcance de la protección. PayPal le protegerá por el importe total del pago que reúna los requisitos y anulará la Comisión de

Contracargo, si procede.

9.3 Requisitos de participación. Para gozar de los beneficios de la Protección al Vendedor de PayPal, debe cumplir con todos los Requisitos Básicos que se mencionan a continuación en el inciso (a) Requisitos Básicos. Para contar con la cobertura de la protección por Artículo No Recibido, debe cumplir tanto con los requisitos básicos como con los Requisitos Adicionales para Artículos No Recibidos que se mencionan a continuación en el inciso (b). Para tener la cobertura de transacción no autorizada, debe cumplir tanto con los requisitos básicos como con los requisitos adicionales de Transacción no autorizada que se mencionan a continuación en la sección (c).

a. Requisitos básicos:

- Debe realizar el envío del artículo a través de una Empresa de Mensajería a la dirección de envío de la página “Detalles de la Operación”.
- Debe aceptar un pago único desde una Cuenta PayPal por la compra (quedan excluidos los pagos parciales o los pagos fraccionados). Los pagos fraccionados en relación con una sola transacción se consideran un pago único para los propósitos de este artículo.
- Debe responder a la solicitud que haga PayPal de documentos y otra información oportunamente.
- El artículo debe ser un producto físico y tangible que se pueda enviar.

b. Requisitos adicionales de artículo no recibido:

- El pago debe estar marcado como "reúne los requisitos" o "reúne parcialmente los requisitos" para la Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.
- Debe tener un Comprobante de Entrega del modo en que se describe en la Sección 9.4.

c. Requisitos adicionales para Transacciones no Autorizadas:

- El pago debe estar marcado como "reúne los requisitos" para la Protección al Vendedor de PayPal en la página “Detalles de la Operación”.
- Debe tener comprobante de envío o un comprobante de entrega del modo en que se describe en la sección 9.4.

9.4 Requisitos de Comprobante de envío, Comprobante de entrega y Acuse de recibo.

“Empresa de Mensajería”: una empresa de mensajería es cualquiera de las siguientes:

- FedEx
- UPS
- DHL
- Estafeta
- Multipack
- Cualquier otra empresa de mensajería que cumpla con los criterios internos de PayPal.

El “comprobante de envío” se entiende como la documentación en línea o física de la empresa de paquetería y que incluye los siguientes datos:

- La fecha de envío del artículo.
- La dirección del destinatario, que muestre al menos la ciudad, el estado o el código postal (o equivalente internacional).

“Comprobante de Entrega” para bienes intangibles se refiere a cualquier evidencia convincente que muestre que el pedido de compra se efectuó y que incluya la siguiente información:

- La fecha de entrega del artículo.
- La dirección del destinatario (correo electrónico/IP, etc.), si procede.

El “Comprobante de Entrega” se entiende como la documentación en línea o física de la Empresa de Mensajería y que incluye los siguientes datos:

- La fecha de entrega del artículo.
- La dirección del destinatario, que muestre al menos la ciudad, el estado o el código postal (o equivalente internacional).
- Acuse de Recibo del modo en que se describe a continuación para pagos de 10,000 MXN o más (o los siguientes equivalentes):

Divisa	Importe	Divisa	Importe
Dólar australiano	850 AUD	Dólar de Nueva Zelanda	950 NZD
Real brasileño	1.750 BRL	Corona noruega	4.600 NOK

Dólar canadiense	850 CAD	Peso filipino	34.000 PHP
Corona checa	15.000 CZK	Zloty polaco	2.300 PLN
Corona danesa	4,100 DKK	Rublo ruso	27.000 RUB
Euro	550 EUR	Dólar de Singapur	950 SGD
Dólar de Hong Kong	6.000 HKD	Corona sueca	4.950 SEK
Forinto húngaro	170.000 HUF	Franco suizo	700 CHF
Nuevo séquel israelí	2.700 ILS	Nuevo dólar de Taiwán	23.000 TWD
Yen japonés	77.000 JPY	Baht tailandés	24.500 THB
Ringitt de Malasia	2.500 MYR	Libra esterlina	450 GBP
Peso mexicano	10,000 MXN	Dólar estadounidense	750 USD

El “Acuse de Recibo” es una documentación en línea que se puede ver en el sitio web de la compañía de paquetería y que indica que se firmó en el momento de la entrega del artículo.

9.5 Artículos y Operaciones que no Reúnen los Requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal.

Los siguientes son ejemplos de artículos y transacciones que no reúnen los requisitos para estar cubiertos por la Protección al Vendedor de PayPal:

- Reclamaciones o Contracargos por Artículo Distinto al Descrito
- Mercancía que entregue en persona, incluso en un punto de venta
- Artículos intangibles, incluido Contenido digital y servicios;
- Artículos que no se envían a la dirección del destinatario. Si originalmente envió el artículo a la dirección del destinatario, pero luego el artículo se envía a una dirección distinta, entonces no podrá contar con los beneficios de la Protección al Vendedor de PayPal. Por lo tanto, le recomendamos que no utilice un servicio de mensajería contratado por el comprador, para que usted pueda proporcionar Comprobante de Envío y Comprobante de Entrega válidos.
- Artículos que envió después de que PayPal le indicó que no lo hiciera. PayPal puede informarle de ellos a través de varios métodos, entre ellos:
 - en su Historial de Operaciones (puede obtener acceso a este en <https://www.paypal.com.mx> y ver la información de estatus en el “Historial de Operaciones”);
 - mediante correo electrónico enviado por PayPal;
 - mediante un mensaje a su Cuenta PayPal;
 - Donativos;
 - Inversiones y productos financieros;
 - Artículos equivalentes en efectivo (incluidos, entre otros, tarjetas de regalo o cupones);
 - Pago recibido a través de Pagos personales, Pagos en serie, Pagos directos PayPal, Pagos mediante Terminal Virtual o Pagos PayPal Empresas.
 - Implica ventas que no se procesan a través de una cuenta PayPal de un comprador o de una transacción de pago como usuario no registrado. Por ejemplo, si la venta se realizó con PayPal Direct Checkout, entonces no reúne los requisitos para la cobertura.

9.6 Vendedores No Elegibles

Si PayPal determina que ha tenido un número excesivo de reclamaciones, contracargos o cancelaciones durante un período definido, es posible que no reúna los requisitos para estar cubierto por la Protección al Vendedor de PayPal. En ese caso, PayPal le enviará un aviso por escrito en que se le informará que ya no reúne los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal. Si posteriormente se reduce el índice de Reclamaciones, Contracargos o Reversiones en su Cuenta, es posible que vuelva a ser elegible para la Protección al Vendedor de PayPal a discreción de PayPal, en ese caso, PayPal se lo notificará esto por escrito.

[Volver al principio](#)

10. Actividades Restringidas.

10.1 Actividades Restringidas. En relación con la utilización que usted realice de nuestro sitio web, su Cuenta, los Servicios PayPal o en el transcurso de sus interacciones con PayPal, un Usuario, o terceros, usted no deberá:

- Incumplir este Acuerdo, la [Política de Uso Aceptable](#) o cualquier otra política que haya acordado con PayPal;
- Infringir cualquier ley, estatuto, ordenanza o reglamento;

- c. Infringir los derechos de autor, patente, marca comercial, secreto comercial u otros derechos de propiedad intelectual de PayPal o de cualquier otro tercero o los derechos de publicidad o privacidad;
- d. Vender artículos falsificados;
- e. Actuar de una manera que sea difamatoria, de carácter de libelo comercial, amenazante u hostil con nuestros empleados, agentes u otros Usuarios;
- f. Proporcionar Información falsa, inexacta o engañosa;
- g. Involucrarse en actividades y/o transacciones potencialmente fraudulentas o sospechosas;
- h. Negarse a cooperar en una investigación o a proporcionar confirmación de su identidad o cualquier otra Información que usted nos proporcione;
- i. Recibir o intentar recibir fondos tanto de PayPal como del Vendedor, banco o emisor de la tarjeta por la misma transacción durante el curso de la Controversia;
- j. Controlar una Cuenta que está asociada a otra Cuenta que se haya visto involucrada en cualquiera de estas actividades restringidas;
- k. Conducir su empresa o utilizar los Servicios PayPal de manera tal que tenga o pueda tener como resultado quejas, Controversias, Reclamaciones, Cancelaciones, Contracargos, Comisiones, multas, penalizaciones y otras responsabilidades ante PayPal, otros usuarios, terceros o usted;
- l. Tener una calificación de riesgo crediticio de una agencia del informe de crédito que indique un alto nivel de riesgo asociado a su utilización de los Servicios PayPal;
- m. Utilizar su Cuenta o los Servicios PayPal de manera tal que PayPal, Visa, MasterCard, American Express, Discover o cualquier otra red de transferencia electrónica de fondos crea razonablemente que ha habido un abuso del sistema de tarjetas o una transgresión a la asociación de tarjetas o de las reglas de la red;
- n. Permitir que su Cuenta tenga saldo negativo;
- o. Usar una tarjeta de crédito en su Cuenta para otorgarse a sí mismo un anticipo en efectivo (o ayudar a otros a realizar esta acción);
- p. Revelar o distribuir Información de otros usuarios a terceros o utilizar la Información para fines de marketing, a menos que reciba el consentimiento expreso del usuario para hacerlo;
- q. Enviar correos electrónicos no solicitados a Usuarios ni utilizar los Servicios PayPal para cobrar cantidad alguna por enviar, o ayudar a enviar, correos electrónicos no solicitados a terceros;
- r. Adoptar medidas que impongan una carga no razonable o desproporcionadamente grande en los servicios de PayPal o en nuestro sitio web, software, sistemas (incluida cualquier red y servidor que utilice para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre;
- s. Facilitar la difusión de virus, caballos de troya, malware, gusanos u otras rutinas de programación informática que intenten o puedan dañar, interrumpir, corromper, maltratar o interferir negativamente, interceptar o expropiar u obtener acceso no autorizado a cualquier sistema, datos, Información o Servicios de PayPal;
- t. Utilizar un proxy anónimo; utilizar robots, arañas ni otros dispositivos automáticos o procesos manuales para controlar o copiar nuestros sitios web sin nuestro consentimiento previo por escrito;
- u. Uso de cualquier dispositivo, software o rutina para infringir las restricciones de nuestros encabezados de exclusión de robots o para interferir o interrumpir o intentar interferir con nuestro sitio web, software, sistemas (incluida cualquier red y servidores que se utilicen para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, cualquiera de los servicios de PayPal o con el uso de otro usuario de cualquiera de los servicios de PayPal;
- v. Adoptar medidas que pueden provocar que perdamos cualquiera de los servicios de nuestros proveedores de servicios de Internet, procesadores de pago u otros proveedores o proveedores de servicios; o
- w. Abuso (como Usuario Pagador o como Usuario Receptor) de nuestro proceso de Resolución de Controversias y/o de la Protección al Comprador de PayPal.

[Volver al principio](#)

11. Su Responsabilidad - Medidas que Nosotros Podemos Adoptar.

11.1 Su responsabilidad.

- a. **General.** Usted es responsable de todas las Cancelaciones, Devoluciones de Cargo, Reclamaciones, Comisiones, multas, penalizaciones y otras responsabilidades en las que haya podido incurrir PayPal, un Usuario de PayPal o un tercero, provocadas por, u originadas del incumplimiento de este Acuerdo y/o de la utilización de los Servicios PayPal. Acepta reembolsar a PayPal, Usuario de PayPal o tercero por cualquiera y cada una de dichas responsabilidades.

- b. **Responsabilidad por Reclamaciones conforme a la Protección al Comprador PayPal.** Si usted es un Vendedor y pierde una Reclamación presentada directamente a PayPal, tendrá que reembolsar a PayPal la cantidad reclamada. Cuando usted reciba un pago del titular de una Cuenta PayPal que se encuentre en otro país, y nosotros determinemos, en virtud de la Política de Protección al Comprador de PayPal de dicho país, que los fondos recibidos deben devolverse o cancelarse, se le exigirá que usted reembolse a PayPal las cantidades respectivas (antes de recibir el pago del titular de una Cuenta PayPal de otro país, usted debe revisar las respectivas políticas de Protección al Comprador de PayPal disponibles [aquí](#)). Dentro de su responsabilidad se incluye el precio total de la compra del artículo más los gastos de envío originales (y en algunos casos, puede que no reciba el artículo de regreso) y las comisiones de PayPal que se le cobraron por esta transacción. La Protección al Vendedor de PayPal cubrirá la responsabilidad que le corresponda por Reclamaciones presentadas por Artículo No Recibido o por Transacción No Autorizada que reúnan los requisitos para estar cubiertas por dicha protección (consulte la Cláusula 9 anterior: Protección al Vendedor de PayPal).

Si un comprador presenta una reclamación por artículo distinto al descrito, generalmente le pediremos a usted que acepte la devolución del artículo y emita un reembolso al comprador por el importe completo de la compra y los gastos de envío originales. No recibirá un reembolso de sus Comisiones de PayPal. Además, si usted pierde una reclamación por Artículo Distinto al Descrito (DAD) debido a que nosotros, a nuestra entera discreción, razonablemente consideramos que el artículo que vendió se trataba de una falsificación, se le pedirá que realice un reembolso total al comprador y es posible usted no reciba el artículo de vuelta (por ejemplo, nosotros podemos pedirle al comprador que lo desheche o que de otra forma se deshaga de él permanentemente). La Protección al Vendedor de PayPal no cubrirá su responsabilidad por Reclamaciones DAD (Artículo Distinto al Descrito).

- c. **Responsabilidad por las Reclamaciones Presentadas de Conformidad con el Programa de Garantía de Devolución del Dinero de eBay.** Si usted es un Vendedor de eBay e eBay toma una decisión final de conformidad con su programa de Garantía de Devolución del Dinero, en la que usted resulta responsable de reembolsar al comprador, entonces usted autoriza a PayPal para retirar los fondos de su Cuenta en un importe que no excederá el importe de dicha reclamación y para remitir dichos fondos a eBay. Si no tiene saldo suficiente como para cubrir el importe total de su responsabilidad, su Cuenta tendrá saldo negativo y se le pedirá que lo reembolse inmediatamente a PayPal a través de una forma alternativa. Si no lo hace, PayPal puede iniciar el proceso de cobranza correspondiente para recuperar dichos importes, incluido, pero sin limitarse a: incluir su nombre en el registro de entidades de la protección de crédito, recurrir a una agencia de cobro para recuperar el importe adeudado y/o iniciar un proceso judicial legal.
- d. **Responsabilidad por las Instrucciones Dadas por Usted en su Cuenta.** PayPal se basará en cualquier instrucción que usted haya dado en su Cuenta (ya sea de forma verbal o por escrito) una vez que se haya autenticado. PayPal no será responsable de pérdidas o daños que usted o cualquier otra persona pueda sufrir cuando PayPal actúe de buena fe de conformidad con dichas instrucciones, a menos que se demuestre negligencia por parte de PayPal.

11.2 Reembolso por su responsabilidad. En caso de que usted sea responsable por importes adeudados a PayPal, PayPal retirará inmediatamente dichos importes de su Saldo. Si usted no tiene Saldo suficiente para cubrir tal responsabilidad, se retirará de su Cuenta el resto del Saldo (de haberlo) y la misma resultará con un Saldo negativo hasta por el importe del que usted es responsable y se le solicitará que provea fondos inmediatamente o reembolse a PayPal de alguna otra forma. Si no lo hace, PayPal tendrá que gestionar la cobranza de dicho importe para recuperarlo.

11.3 Medidas de PayPal: actividades restringidas. Si PayPal, a su entera discreción, cree que usted se ha visto involucrado en Actividades Restringidas, podemos adoptar varias medidas para proteger a PayPal, sus Miembros, otros terceros o usted, contra Cancelaciones, Devoluciones de Cargo, Reclamaciones, Comisiones, multas, penalizaciones y cualquier otra responsabilidad. Entre las medidas que podemos adoptar se incluyen, sin limitarse a:

- a. Cancelar, suspender o limitar el acceso a su Cuenta o a los Servicios PayPal;
- b. Suspender su derecho a participar en los programas de Protección al Comprador o Protección al Vendedor de PayPal;
- c. Negarnos a proporcionarle los servicios de PayPal ahora y en el futuro;
- d. Limitar posiblemente su acceso a nuestro sitio web, software, sistemas (incluida cualquier red y servidores que se utilizan para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre; o
- e. Retener sus fondos por un período de tiempo razonablemente necesario para protegernos contra el riesgo de responsabilidad ante PayPal o un tercero o si creemos que puede estar involucrado en actividades o transacciones potencialmente sospechosas o fraudulentas.

11.4 Medidas de PayPal – Retenciones.

- a. **Retenciones en función del riesgo.** PayPal, a su entera discreción, puede aplicar una retención a cualquiera o cada uno de los pagos que usted reciba si PayPal considera que puede existir un alto nivel de riesgo asociado a usted, su Cuenta o a cualquiera y cada una de sus transacciones. La decisión de PayPal puede darse en función de distintos factores y, además, puede depender de la información que reciba de terceros. Si PayPal aplica una retención en un pago, los fondos aparecerán en su “saldo pendiente” y el estado del pago indicará la retención, por ejemplo, puede aparecer como “Realizado, fondos no disponibles aún”. Si PayPal aplica una retención en algunos o en todos los pagos que recibe, PayPal le dará aviso de nuestras medidas. PayPal liberará la retención de cualquier pago transcurridos 30 días a partir de la fecha en que recibió el pago en su Cuenta, a menos que PayPal tenga un motivo para continuar reteniendo el pago, tal como (a) haber recibido de una Controversia, Reclamación, Contracargo o Cancelación, (b) PayPal cree que ha transgredido los términos de este Acuerdo o de cualquier otra Política y que dicha transgresión ha tenido como resultado la necesidad de continuar reteniendo los fondos o (c) PayPal cree que usted puede estar involucrado en actividades o transacciones potencialmente fraudulentas o sospechosas. En tales casos, PayPal puede continuar reteniendo el pago en su Cuenta hasta que se resuelva el problema

conforme a este Acuerdo. PayPal, a su entera discreción, puede liberar antes la retención bajo ciertas circunstancias, como por ejemplo, si usted cargó la información de seguimiento del artículo que envió.

- b. **Retenciones de transacciones en Controversia.** Si un Usuario presenta una Controversia, Reclamación, Contracargo o Cancelación por un pago que usted ha recibido en su Cuenta, PayPal puede retener temporalmente los fondos de su Cuenta para cubrir el importe de la responsabilidad respectiva. Si gana la Controversia o la transacción reúne los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal, eliminaremos la retención temporal. Si pierde la Controversia, PayPal eliminará los fondos de su Cuenta. Este proceso también será aplicable a cualquier reclamación que un comprador presente directamente en eBay a través del programa de Garantía de Devolución del Dinero de eBay, siempre que su Cuenta haya sido determinada como el método de reembolso para los importes que adeude a eBay o al comprador (según pudiera ser el caso) de conformidad con los términos del Programa de Garantía de Devolución del Dinero de eBay.
- c. **Retenciones del mercado** Como vendedor en un mercado, se puede aplicar una retención a un pago que le enviaron siguiendo instrucciones del mercado. Esto se realiza una vez que nos ha otorgado permiso para retener sus fondos, lo que estará de acuerdo con el acuerdo que tenga con su mercado. Estas retenciones aparecerán en su cuenta PayPal como relacionadas con su mercado. Si tiene alguna pregunta sobre estas retenciones, comuníquese directamente con su mercado.

11.5 Medidas de PayPal: Reservas.

PayPal, a su entera discreción, puede aplicar una Reserva a los fondos de su Cuenta Empresas si considera que puede existir un alto nivel de riesgo asociado a su Cuenta. Si PayPal aplica una Reserva en su Cuenta, las transacciones aparecerán como “pendientes” en su saldo PayPal y usted no tendrá acceso a los fondos que están en estado “pendiente” hasta que se compensen. Si su Cuenta está sujeta a una Reserva, PayPal le proporcionará una notificación que especifique los términos de la reserva. Los términos pueden requerir que cierto porcentaje de los importes que reciba en su Cuenta se retengan por un período específico de tiempo o que cierto importe de dinero se retenga en la Reserva o cualquier otra medida que PayPal determine como necesaria para resguardar el riesgo asociado a su Cuenta. PayPal podrá cambiar los términos de la Reserva en cualquier momento previa notificación de los nuevos términos.

11.6 Medidas de PayPal, Cierre de la Cuenta, cancelación del servicio, acceso restringido a la Cuenta; criterios

confidenciales. PayPal se reserva, a su entera discreción, el derecho de suspender o dar por terminado este Acuerdo o acceso o uso de su sitio web de PayPal, software, sistemas (incluida cualquier red y servidores que se utilizan para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre, o parte o la totalidad de los servicios de PayPal por cualquier motivo y en cualquier momento tras previo aviso y pago de cualquier fondo no restringido que mantenga en su saldo; lo anterior sin responsabilidad para PayPal o la necesidad de resolución judicial previa. Si limitamos el acceso a su Cuenta, incluido a través de Reservas o retenciones, le daremos aviso de nuestras medidas y la oportunidad para solicitar el restablecimiento del acceso si, a nuestra entera discreción, lo estimamos adecuado. Además, reconoce que la decisión de PayPal de adoptar ciertas medidas, incluidas limitar el acceso a su Cuenta, colocar retenciones o imponer Reservas, pueda ser en función de criterios confidenciales esenciales para nuestra gestión del riesgo, la seguridad de las cuentas de los usuarios, el sistema PayPal o los proveedores de servicios de PayPal. Acepta que PayPal no tiene obligación de revelar los detalles del manejo del riesgo o de sus procedimientos de seguridad.

11.7 Transgresiones de la Política de uso aceptable. Si usted infringe la [Política de Uso Aceptable](#), además de las medidas antes mencionadas, Usted será responsable ante PayPal del importe de los daños provocados a PayPal por cada infracción de la Política de Uso Aceptable. Usted acepta que 2.500,00 USD (o su equivalente en moneda nacional) por transacción que transgreda la Política de uso aceptable es una valoración mínima razonable por los daños reales ocasionados a PayPal, teniendo en Cuenta todas las circunstancias existentes, incluso la relación de la suma al grado de daño ocasionado a PayPal que se puede prever razonablemente, ya que por la naturaleza de las transgresiones de la Política de uso aceptable, los daños reales sean difícil o imposibles de calcular. PayPal puede deducir los importes de dichos daños directamente de los Saldos de su Cuenta.

11.8 Cumplimiento con las Leyes de Protección de Datos. En lo referente a los datos personales procesados por cualquiera de las Partes en relación con estas Condiciones, las Partes serán cada una respectivamente un controlador en cuanto a dicho procesamiento. Cada una de las Partes acepta cumplir con los requisitos de las Leyes de Protección de Datos aplicables a los controladores de la prestación de Servicios de la Empresa y por cualquier otra relación con estas condiciones. Para evitar dudas, PayPal y el vendedor tienen cada cual sus propias políticas de privacidad, avisos y procedimientos definidos de manera independiente para los datos personales que retienen y cada uno es un controlador de datos (y no controladores de datos conjuntos).

11.9 En cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos, cada una de las Partes debe, sin limitación:

- a. implementar y mantener en todo momento todas las medidas de seguridad apropiadas en relación con el procesamiento de datos personales;
- b. mantener un registro de todas las actividades de procesamiento llevadas a cabo en virtud de estas Condiciones; y
- c. no hacer o permitir deliberadamente que se haga algo que pueda llevar a que la otra Parte no cumpla las Leyes de Protección de Datos.

[Volver al principio](#)

12. Controversias con PayPal.

12.1 Primero póngase en contacto con PayPal. Si surgiera una controversia entre Usted y PayPal, nuestro objetivo es conocer y abordar sus problemas y, si no logramos hacerlo de manera que Usted quede satisfecho, proporcionarle un medio neutral y eficiente para resolver

la controversia rápidamente. Las controversias entre Usted y PayPal en relación con los Servicios PayPal pueden ser reportadas al Servicio de Atención al Cliente en línea a través del [Centro de Ayuda de PayPal](#) en cualquier momento o llamando al 01-800-925-0308 desde las 8:00 a.m. hasta las 7:00 p.m., (hora de la Ciudad de México).

12.2 Legislación Aplicable y Jurisdicción Las partes acuerdan que cualquier controversia o reclamación que Usted pueda tener en contra de PayPal derivada de este Contrato habrá de ser resuelta por los tribunales competentes de la Ciudad de México, México; renunciando las partes expresamente a cualquier otra jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otro motivo. Este Acuerdo será regido por las leyes aplicables de México.

12.3 Notificaciones a Usted. Usted acepta que PayPal puede enviarle comunicaciones electrónicas con respecto a su Cuenta, los Servicios PayPal y este Acuerdo. PayPal se reserva el derecho a cerrar su Cuenta si retira su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas. Se considerará que todas las comunicaciones electrónicas son recibidas por usted dentro de 24 horas desde el momento en que las publicamos en nuestro sitio web o se las hayamos enviado por correo electrónico. Cualquier aviso que se le envíe por correo postal será considerado como recibido después de 3 Días Hábiles de ser enviado.

12.4 Notificaciones a PayPal. A excepción de lo indicado en el Artículo 8 (Errores y Operaciones No Autorizadas) y en la Cláusula 12.1 antes mencionados, las notificaciones a PayPal se deben enviar por servicio de mensajería internacionalmente reconocido, con acuse de recibo a: Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V., Atención: Dirección Jurídica, Avenida Mariano Escobedo 476, Piso 14, Col. Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México, C.P. 11590.

12.5 Procesos Judiciales de Insolvencia. Si Usted inicia o se inicia un proceso judicial en su contra de conformidad con alguna disposición de una ley de quiebra o concurso mercantil, PayPal tendrá derecho a recuperar todos los costos y gastos razonables (incluidos los honorarios y gastos de abogado) en que se haya incurrido de conformidad con la ejecución de este Acuerdo.

12.6 Liberación de PayPal. Si Usted tiene una controversia con uno o más Usuarios, Usted libera y sacará en paz y a salvo a PayPal y sus filiales (y sus funcionarios, directores, agentes, empresas de participación conjuntas, empleados y proveedores) de cualesquier reclamación, demanda y daño (directo o indirecto) de cualquier tipo y naturaleza que pudieran derivarse de dichas controversias o tengan cualquier relación con las mismas.

[Volver al principio](#)

13. Términos Generales.

13.1 Limitaciones de responsabilidad. EN NINGÚN CASO NOSOTROS, NUESTRA CASA MATRIZ, NUESTRAS SUBSIDIARIAS Y EMPRESAS FILIALES, NI NUESTROS TRABAJADORES, DIRECTORES, AGENTES, EMPRESAS CONJUNTAS, EMPLEADOS O PROVEEDORES, SEREMOS RESPONSABLES POR LA PÉRDIDA DE GANANCIAS O POR CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, DERIVADO O RESULTANTE (INCLUIDO, PERO NO LIMITADO A, LOS DAÑOS POR PÉRDIDA DE DATOS O PÉRDIDA DE NEGOCIOS) QUE SURJA DE O EN RELACIÓN CON NUESTRO SITIO WEB, EL SOFTWARE, LOS SISTEMAS (INCLUIDA CUALQUIER RED Y SERVIDORES USADOS PARA BRINDAR CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DE PAYPAL) UTILIZADOS POR NOSOTROS O EN REPRESENTACIÓN NUESTRA, LOS SERVICIOS DE PAYPAL O ESTE ACUERDO (CUALQUIERA QUE SEA SU ORIGEN, INCLUYENDO NEGLIGENCIA). A MENOS QUE Y EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ PROHIBIDO POR LA LEY, NUESTRA RESPONSABILIDAD Y LA RESPONSABILIDAD DE NUESTRA MATRIZ, NUESTRAS FILIALES Y SUBSIDIARIAS, NUESTROS TRABAJADORES, DIRECTORES, AGENTES, EMPRESAS CONJUNTAS, EMPLEADOS Y PROVEEDORES, ANTE USTED O CUALQUIER TERCERO, EN CUALQUIER CIRCUNSTANCIA, SE LIMITA AL IMPORTE REAL DE LOS DAÑOS DIRECTOS.

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

13.3 Exclusión de Garantía. LOS SERVICIOS PAYPAL SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" Y SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, YA SEA EXPRESA, IMPLÍCITA O LEGAL. NI PAYPAL, NUESTRA CASA MATRIZ Y EMPRESAS AFILIADAS, NUESTROS TRABAJADORES, DIRECTORES, AGENTES, EMPRESAS DE PARTICIPACIÓN CONJUNTAS, EMPLEADOS NI NUESTROS PROVEEDORES OFRECEMOS CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE TITULARIDAD, COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y AUSENCIA DE INFRACCIÓN. PayPal no tiene ningún control sobre los artículos o servicios pagados mediante nuestro Servicio PayPal, ni puede garantizar que el comprador o Vendedor con quien Usted esté tratando llegue a completar la operación o esté autorizado para ello. PayPal no garantiza acceso continuo, ininterrumpido o seguro a ninguna parte de los servicios de PayPal, y el funcionamiento de nuestro sitio, software o sistemas (incluida cualquier red y servidores que utiliza para proporcionar cualquiera de los servicios de PayPal) operados por nosotros o en nuestro nombre puede ser temporalmente suspendido por mantenimiento o actualización, o bien puede verse afectado por diversos factores fuera de nuestro control. PayPal realizará esfuerzos razonables para asegurarse de que las solicitudes de débitos y créditos electrónicos, que implican cuentas bancarias, tarjetas de crédito y emisiones de cheques, se procesen de forma oportuna; sin embargo, PayPal no hace declaraciones ni otorga garantías con respecto a la cantidad de tiempo necesario para concluir el procesamiento, porque los servicios de PayPal dependen en gran medida de varios factores fuera de su control, tales como retrasos en el sistema bancario o en el servicio de correo. Este párrafo le otorga derechos legales específicos y es posible que tenga otros derechos de acuerdo a la legislación aplicable.

13.4 Indemnización. Usted acepta defender, indemnizar y exonerar a PayPal, sus filiales y a nuestros funcionarios, directores, agentes, empresas de participación conjunta, empleados proveedores de servicios y proveedores de cualquier responsabilidad ante cualquier reclamación, demanda (incluidos los honorarios de abogados), multas o cualquier otra responsabilidad en la que haya incurrido algún

tercero que surja del incumplimiento de Usted (o el incumplimiento de sus empleados o agentes) de este Acuerdo o del uso de los servicios de PayPal.

13.5 Licencia PayPal a Usted. Si está utilizando software de PayPal, como una API, el kit de herramientas para desarrolladores u otra aplicación de software, que puede incluir software proporcionado por nuestros proveedores de servicios o integrado con software, sistemas o servicios de estos que haya descargado a su computadora, dispositivo u otra plataforma, o a los que haya accedido a través de la web o una plataforma móvil, PayPal le concede una licencia revocable, no exclusiva y no transferible, para acceder o utilizar el software de PayPal de acuerdo con la documentación respectiva. Esta licencia incluye el software y todas las actualizaciones, nuevas versiones y software de reemplazo solo para su uso personal. Usted no podrá rentar, alquilar o transferir de otra manera sus derechos en el software a un tercero. Debe cumplir con los requisitos de utilización, acceso e implementación contenidos en toda la documentación de PayPal que acompaña los servicios de PayPal. Si no cumple con los requisitos de implementación de acceso y utilización de PayPal, será responsable de todos los daños que resulten y le afecten a usted, PayPal y terceros. Mientras que PayPal puede haber (1) integrado ciertos materiales y tecnología de terceros en cualquier web u otra aplicación, incluidos su software, o (2) accedido y utilizado ciertos materiales y tecnología de terceros para facilitar los servicios de PayPal, a usted no se le han concedido y, de lo contrario, no ha retenido ningún derecho en o a dichos materiales de terceros. PayPal puede cambiar o descontinuar cualquier API tras notificarle. Usted acepta no modificar, alterar, reparar, copiar, reproducir, adaptar, distribuir, mostrar, publicar, aplicar ingeniería inversa, traducir, descompilar, ni ningún otro intento de crear ningún código fuente que se derive del software o de cualquier material o tecnología de terceros ni de crear ningún trabajo derivado de ninguno de los software o materiales o tecnología de terceros. Usted reconoce que todos los derechos, títulos e intereses del software de PayPal son propiedad de PayPal y los materiales de terceros integrados en ellos son propiedad de los proveedores de servicios externos. Cualquier aplicación de software de terceros que utilice en el sitio web de PayPal estará sujeta a la licencia que acordó con los terceros que le proporcionan este software. PayPal no posee, controla ni tiene ninguna responsabilidad u obligación con respecto a ninguna aplicación de software de un tercero que usted opte por utilizar en el sitio web o software de PayPal o en relación con los servicios de PayPal. Si está utilizando los Servicios PayPal en el sitio Web de PayPal u otro sitio web o plataforma hospedada por PayPal, o un tercero, y no está descargando software de PayPal ni utilizando aplicaciones de software de terceros en el sitio web de PayPal, esta sección no aplica al uso que usted le dé a los servicios hospedados de PayPal.

13.6 Licencia de Usted a PayPal; Garantías de PI. Sujeto a la Cláusula 13.7, al proporcionar Usted a PayPal contenidos o publicar contenidos mediante Servicios PayPal, usted concede a PayPal un derecho no exclusivo, mundial, perpetuo, irrevocable, gratuito, transferible y sublicenciable (a través de varios niveles) para ejercer cualquiera y todos los derechos de autor, publicidad, marcas, derechos de bases de datos y derechos de propiedad intelectual que tenga en el contenido o en cualquier medio conocido o aún no conocido. Además, en la medida permitida por la ley aplicable, Usted renuncia a sus derechos morales y se compromete a no hacer valer dichos derechos contra PayPal, sus sublicenciatarios o sus cesionarios. Usted declara y garantiza que nada de lo siguiente infringe derecho de propiedad intelectual o publicidad alguno: su provisión de contenidos a PayPal, su publicación de contenidos mediante los Servicios PayPal y el uso que PayPal realice de dicho contenido (incluidas las obras derivadas del mismo) relacionado con los Servicios PayPal.

13.7 Licencia de Comercios a PayPal. Sin perjuicio de la Cláusula 13.6, si Usted es un Comercio que usa los Servicios PayPal, mediante el presente documento Usted nos concede un derecho mundial, no exclusivo, transferible, sublicenciable (a través de varios niveles) y gratuito para usar y mostrar públicamente, durante el periodo de vigencia de este Acuerdo, sus marcas comerciales (de forma enunciativa mas no limitativa, marcas registradas y no registradas, nombres comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otras designaciones de su propiedad, que se le hayan licenciado o que usted use) con fines de (1) identificarlo a Usted como un Comercio que acepta un Servicio PayPal como forma de pago, y (2) cualquier otro uso que usted consienta específicamente.

13.8 Propiedad Intelectual. "PayPal.com," "PayPal.com.mx", y todas las otras URL, logotipos y marcas relacionadas con los Servicios PayPal son marcas o nombres comerciales de PayPal o sus licenciantes. No podrá copiar, imitar o usarlas sin previo consentimiento escrito de PayPal. Además, todos los encabezados de página, los gráficos personalizados, los iconos de botón y las secuencias de comandos son marcas de servicio, marcas comerciales y/o imagen comercial de PayPal. No podrá copiar, imitar o usarlas sin nuestro previo consentimiento por escrito. Podrá usar los logotipos de HTML proporcionados por PayPal a través de nuestros servicios al comercio PayPal, funcionalidades de herramientas de subasta o programas de miembros sin el consentimiento previo por escrito para efectos de direccionar el tráfico de web a los Servicios PayPal. No podrá alterar, modificar o cambiar estos logotipos de HTML de ninguna forma, ni se pueden usar de una manera que desacredite a PayPal o a los Servicios PayPal ni mostrarlos de ninguna forma que implique patrocinio o aprobación por parte de PayPal. Todos los derechos, títulos e intereses en el sitio web de PayPal y para éste, además de todo lo contenido en él, los Servicios PayPal y la tecnología relacionada con los Servicios PayPal y toda la tecnología, cualquiera sea, y contenido creado o derivado de lo anteriormente expuesto es de propiedad exclusiva de PayPal y sus licenciantes.

13.9

"13.9(a) Forma de Contactarlo. A efecto de contactarlo de forma más eficiente, nosotros podemos de vez en cuando contactarlo utilizando mensajes auto-marcados o pre-grabados o mensajes de texto al (a los) número(s) telefónicos que usted nos haya proporcionado. Nosotros podemos realizar tales llamadas o enviar dichos mensajes de texto a efecto de (i) proveerle notificaciones con respecto a su Cuenta o la actividad de su Cuenta; (ii) investigar o prevenir fraude, o (iii) cobrar una cuenta que usted adeude a nosotros. Usted acuerda que nosotros o nuestros proveedores de servicios pueden contactarlo utilizando mensajes auto-marcados o pre-grabados o mensajes de texto a fin de llevar acabo los fines descritos con antelación. Nosotros podemos compartir su(s) numero(s) telefónico(s) con proveedores de servicios que contratemos para asistirnos en la realización de tales intereses, pero no compartiremos su(s) número(s) telefónicos(s) con terceros para sus propósitos particulares sin el previo consentimiento por escrito de usted. Cargos regulares por tiempo aire y texto pueden ser aplicables. Nosotros y nuestros proveedores de servicios no utilizarán mensajes pre-marcados o pre-grabados o mensajes de texto para contactar a usted para efectos de mercadeo al (los) numero(s) telefónico(s) que usted proporcione, a menos que recibamos su expreso consentimiento previo y por escrito. Si determinados que el

número de teléfono que usted nos ha propiciado es un número de teléfono móvil, podemos categorizar el mismo como tal en nuestros sistemas y en su Perfil de Cuenta, y usted consiente a recibir mensajes de texto de parte de nosotros con respecto al uso de los Servicios de PayPal en tal número.

13.9(b) Sus Opciones. Usted no tiene la obligación de consentir la recepción de mensajes auto-marcados o pre-grabados o mensajes de textos para poder utilizar y disfrutar de los servicios y productos de PayPal. Cuando PayPal esté requerido para obtener su consentimiento a tales comunicaciones, usted puede optar por revocar su consentimiento contactando a soporte al cliente al 01-800-925-0308 o a los números que se muestran en nuestro sitio web, informándonos de sus preferencias.

13.10 Marketing. Si Usted recibe Información acerca de otro Usuario a través de los Servicios PayPal, Usted debe mantener la confidencialidad de esa Información y sólo utilizarla en relación con los Servicios PayPal. No podrá revelar o distribuir Información de un usuario a terceros o utilizar la Información para fines de marketing, a menos que reciba el consentimiento expreso del usuario para hacerlo.

13.11 Seguridad de la Contraseña. Usted es responsable de mantener la adecuada seguridad y control de cualquiera de las identificaciones, contraseñas, números de identificación personal (NIP) o de cualquier otro código que Usted utilice para obtener acceso a los Servicios PayPal.

13.12 Impuestos. Es su responsabilidad determinar qué impuestos, en caso de haberlos, se aplican a los pagos que hace o recibe, así como también recaudar, reportar y remitir el impuesto correcto a la autoridad fiscal pertinente. PayPal no es responsable de determinar si se aplican impuestos a su transacción, ni de recaudar, reportar o remitir ningún impuesto que surja de cualquier transacción.

Usted puede estar sujeto al impuesto al valor agregado, impuestos sobre ventas, impuestos sobre la renta u otras responsabilidades tributarias como vendedor de productos o servicios. Es su responsabilidad verificar con su asesor fiscal para determinar qué impuestos le son aplicables a Usted, así como también pagar dichos impuestos a la autoridad fiscal pertinente.

En términos de la Legislación Fiscal Mexicana, a partir del 1º de septiembre de 2015, las Comisiones cobradas por Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V. ("PayPal México") a todos sus Usuarios bajo el Acuerdo Mexicano, estarán sujetas a la tasa ordinaria del Impuesto al Valor Agregado Mexicano ("IVA")

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

Todas las Comisiones relacionadas con los Servicios PayPal están exentas de, y no tienen ninguna deducción o retención para y a Cuenta de, impuestos, derechos u otras deducciones. Es de su exclusiva responsabilidad hacerse cargo de las deducciones o retenciones exigibles por ley en el país correspondiente.

13.13 Acuerdo Total y Vigencia. Este Acuerdo, junto con cualquier Política aplicable en la página [Acuerdos Legales](#) en el sitio web de PayPal establece el acuerdo completo entre Usted y PayPal en relación con los Servicios PayPal. Sección 6 (Cierre de su Cuenta), 11 (Su responsabilidad, medidas que podemos adoptar), 12 (Controversias con PayPal), 13 (Términos generales), 14 (Definiciones) y las [Comisiones aplicables al uso que hace de los servicios PayPal](#) (y según se describe en el Anexo A), así como cualquier otro término que debe sobrevivir por su naturaleza, sobrevivirá a la cancelación de este Acuerdo. Si alguna disposición de este Acuerdo se invalida o no es aplicable, dicha disposición se suprimirá y se deberán aplicar las disposiciones restantes.

13.14 Cesión. Usted no puede transferir ni ceder los derechos u obligaciones que tenga en virtud de este Acuerdo sin el previo consentimiento por escrito de PayPal. PayPal se reserva el derecho de transferir o ceder este Acuerdo o cualquier derecho u obligación de este Acuerdo en cualquier momento, mediante simple aviso a Usted en términos de este Acuerdo.

13.15 Acuerdo Traducido. Toda traducción de este Acuerdo se proporciona exclusivamente para su comodidad y no tiene como objetivo modificar los términos de este Acuerdo. En caso de conflictos entre la versión en español de este Acuerdo y la versión en idiomas distintos del español, la versión en español controlará.

13.16 No Renuncia. Nuestra omisión o retraso en el ejercicio de las acciones correspondientes ante un incumplimiento de Usted o de otros no significará una renuncia a nuestro derecho de ejercer tales acciones con respecto a tal incumplimiento o un incumplimiento posterior o similar.

13.17 Subrogación de Derechos. Si PayPal paga una Reclamación, Cancelación o Contracargo que Usted haya presentado en contra de un destinatario de su pago, Usted acepta que PayPal se subrogará en sus derechos en contra del destinatario y de terceros en relación con el pago, y que ejerza dichos derechos directamente o en su nombre, a discreción de PayPal.

[Volver al principio](#)

14. Definiciones.

"Cuenta" o "Cuenta PayPal" se refiere a una Cuenta Personal o Empresas de PayPal.

"Perfil de Cuenta" se refiere a aquella parte de nuestro sitio web donde, luego de iniciar sesión, usted puede ver y administrar su perfil, incluyendo su Información personal, detalles de formas de pago, autorizaciones de pagos con aprobación previa, sus

herramientas de venta y la configuración de su Cuenta, incluyendo sus preferencias de notificaciones y permisos de acceso de API.

“Recargar de Saldo” o **“Recargar”** se refiere a su capacidad de transferir dinero desde su cuenta bancaria a su Cuenta PayPal.

“Afiliada” se refiere a PayPal Holdings Inc. o a una empresa que es subsidiaria directa o indirecta de PayPal Holdings Inc., o que de otro modo se encuentra relacionada con PayPal a través de una titularidad o control común.

“Autorizar” o **“Autorización”** se refiere a la autorización expresa que un comprador hace a un Comercio para cobrar el pago de la Cuenta PayPal del comprador.

“Cuenta Empresas” se refiere a una Cuenta que se utiliza principalmente para fines comerciales y no personales, familiares o domésticos.

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

“Contracargo” se refiere a la solicitud que presenta el comprador directamente a la compañía de su tarjeta de crédito o débito o al banco emisor de la tarjeta para invalidar un pago.

“Reclamación” se refiere a la reclamación de un pago que el Usuario presenta directamente a PayPal en el [Centro de resoluciones en línea](#), de conformidad con la Cláusula 7 de este Acuerdo.

“Comunicaciones” se refiere a toda la información de transacciones o de su Cuenta que PayPal le proporcione, incluyendo las Políticas que Usted aceptó, con sus actualizaciones; declaraciones anuales; recibos o confirmaciones de transacciones; estados de Cuenta PayPal y estados de cuenta tributarios que tengamos obligación de poner a su disposición, en su caso.

“Servicio de Atención al Cliente” es el soporte técnico de PayPal al que se puede acceder en línea, en cualquier momento, a través del [Centro de Ayuda de PayPal](#) o llamando al 01-800-925-0308 desde las 8:00 a.m. hasta las 7:00 p.m., hora de la Ciudad de México.

“Días” se entiende como los días calendario.

“responsable del tratamiento de datos” (o simplemente el “responsable del tratamiento”) y “encargado del tratamiento de datos” (o simplemente el “encargado del tratamiento”) y el “interesado” tienen el significado que se otorgue a dichos términos conforme a las Leyes de Protección de Datos.

“Leyes de Protección de Datos” se refiere a la Directiva 95/46/CE de la UE o el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y cualquier reglamento o instrumento asociado y cualquier otra ley, reglamento, requisito normativo y código de práctica aplicables a la prestación de los Servicios de la Empresa.

“Formas de Pago Predeterminadas” se refiere al orden en que PayPal utiliza sus Formas de Pago para financiar una transacción si no selecciona una Forma de Pago Predeterminada.

“Contenido Digital” se refiere a aquellos productos que se entregan y utilizan en formato electrónico.

“Controversia” se refiere a la impugnación que el usuario presenta directamente a PayPal en el [Centro de resoluciones en línea](#) conforme al Artículo 7 de este Acuerdo.

“eBay” se refiere a eBay Inc.

“eCheck” hace referencia a un pago cuyos fondos se respaldan utilizando la cuenta bancaria del remitente, y que está retenido como pendiente y no lo recibe el destinatario hasta que se haya compensado. Cuando envía pagos utilizando un eCheck, generalmente se retendrá como pendiente durante 3 ó 4 Días Hábiles. El tiempo que se retiene como pendiente aumentará si el pago se envía desde una cuenta bancaria fuera de Estados Unidos.

“Error” se refiere a un error de procesamiento provocado por PayPal o sus proveedores, donde se hace un cobro o un abono en su Cuenta por equivocación.

“Comisiones” son aquellas [Comisiones que se aplican al uso que hace de los servicios PayPal](#) (y según se describe en el Anexo A).

“Información” se refiere a toda la información de la Cuenta que nos proporciona, de forma enunciativa mas no limitativa, información personal, información financiera u otra información relacionada con usted o su negocio.

“Transferencia instantánea” se refiere a un pago fondeado utilizando la cuenta bancaria del remitente y PayPal abona instantáneamente al destinatario.

“Artículo No Recibido” se refiere a la reclamación de un pago que un Usuario hace argumentando que no recibió el artículo comprado.

“Comercio PayPal” y **“Vendedor”** se utilizan de manera indistinta y se refieren a un Usuario que vende artículos y/o servicios y que utiliza los Servicios PayPal para recibir pagos.

“Micropagos” se refiere a los Servicios PayPal que se ofrecen a ciertos Comercios PayPal que reúnan los requisitos y que venden productos que, entre otros, ofrecen precios de micropagos y herramientas integradas al sitio web.

“Pago Sin Inicio de Sesión” se refiere a aquellos pagos de PayPal que se realizan sin que el remitente tenga que iniciar sesión en su Cuenta.

“Forma de Pago” se refiere a la forma de pago que se utiliza para fondear una transacción. Las siguientes formas de pago se pueden utilizar para fondear una operación: Saldo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito y Códigos de Canje.

"PayPal," "nosotros", "nuestro", "nuestra", "nuestros" o "nuestras" se refiere a Operadora PayPal de México, S. de R.L. de C.V.

"datos personales" tiene el significado que se le otorga conforme a las Leyes de Protección de Datos.

"PayPal Móvil" se refiere al Servicio PayPal que le permite enviar y recibir pagos a través de su teléfono móvil.

"Protección al Vendedor de PayPal" se refiere al programa de protección que PayPal ofrece a los Vendedores, como se describe en la Cláusula 9.

"Servicios PayPal" se refiere a todos nuestros productos y servicios y a cualquier otra característica, tecnología y/o funcionalidad que ofrezcamos en nuestro sitio web o de otra forma.

"Pago Personal" se refiere a los pagos que envía a amigos y familiares por productos y/o servicios, tales como su parte del arriendo o la cuenta de una cena. Los pagos personales no se pueden utilizar para enviar regalos. Los pagos personales no están disponibles en la mayoría de los países.

"Política" o "Políticas" se refiere a cualquier política o a otro acuerdo que usted haya celebrado con PayPal en el sitio web de PayPal, o en relación con el uso que hace de los Servicios PayPal.

"Pagos Preaprobados" se refiere a aquellos pagos en que al destinatario se le ha proporcionado una Autorización previa para hacer el cargo automáticamente en la Cuenta del remitente por una ocasión, regularmente o esporádicamente, de conformidad con el acuerdo que el destinatario tenga con el remitente. En algunas ocasiones, los pagos con aprobación previa se llaman "suscripciones", "pagos automáticos", "pagos diferidos", "facturación automática" o "pagos recurrentes".

"Forma de Pago Preferida" se refiere a la Forma de Pago que usted elige para fondear un pago en lugar de utilizar las Formas de Pago Predeterminadas.

"Código de cupón" se refiere a la secuencia de letras, números y/o símbolos que aparecen en los certificados de regalo, cupones promocionales u otras ofertas promocionales y que se pueden utilizar para obtener un beneficio.

"Reserva" se refiere a un porcentaje de los fondos que usted recibe en su Cuenta y que nosotros retenemos para cubrirnos contra el riesgo de Cancelaciones, Contracargos, Reclamaciones o cualquier otra responsabilidad relacionada con su Cuenta y/o el uso que usted haga de los Servicios PayPal.

"Actividades Restringidas" se refiere a todas aquellas actividades descritas en la Cláusula 10 de este Acuerdo.

"Cancelación" se refiere a cuando PayPal cancela o revierte un pago que usted recibió porque (a) ha sido invalidado por el banco del remitente, (b) PayPal, una filial o cualquier subsidiaria directa o indirecta de PayPal le envió un pago a usted por Error, (c) el remitente del pago no tenía autorización para enviar el pago (por ejemplo: el remitente utilizó una tarjeta de crédito robada), (d) usted recibió el pago por actividades que infringían este Acuerdo, la Política de Uso Aceptable o cualquier otra Política, o (e) PayPal resuelve una Reclamación en su contra.

"Vendedor": consulte la definición de "Comercio".

"Distinto al descrito" tiene la misma definición que la proporcionada en la Cláusula 7.1 de este Acuerdo.

"Cambio Sustancial" se refiere a un cambio en los términos de este Acuerdo que reduzca sus derechos o aumente sus responsabilidades.

"Recargar": consulte la definición de "Recargar Saldo".

"Página de Detalles de la Transacción" se refiere a la página del sitio web de PayPal titulada "Detalles de la Transacción", que muestra información acerca de la transacción. Se puede obtener acceso a tal página desde la transacción individual en su Cuenta, en el sitio web de PayPal.

"Cuenta Verificada" se refiere al estado de la Cuenta que indica que PayPal ha verificado que el titular de la Cuenta tiene control legal de una o más de sus Formas de Pago. Una Cuenta con estado Verificado no constituye un aval del usuario ni una garantía de las prácticas empresariales del mismo.

"Usuario" se entiende como la persona o entidad que utiliza los Servicios PayPal, incluido usted.

"Transacción No Autorizada" se refiere a lo definido en la Cláusula 8.1 de este Acuerdo.

[Volver al principio](#)

Anexo A: Comisiones.

Generalidades. PayPal cobra las siguientes Comisiones:

[Comisiones por recibir pagos.](#)

Comisiones Adicionales:

- Comisión por Conversión de Divisas;

- Comisión por Retiro de Saldo
- Comisión de eCheck;
- Comisión por Contracargo;
- Comisión por Confirmación para Tarjetas de Crédito y Débito; y
- Comisión por Solicitud de Registros.

Comisión para otras categorías de precios:

- Comisión por Micropagos;
- Comisiones de Pagos en Serie / Desembolsos; y
- **Comisión por procesamiento de mensualidades;**

Para Información adicional acerca de las Comisiones que se aplican en su caso, consulte la página [Comisiones de PayPal](#).

Comisiones por recibir pagos.

Recibir pagos incluye lo siguiente:

- Pagos por la venta de productos o servicios;
- Pagos recibidos después de que el Vendedor haya utilizado la pestaña “Solicitar pago” en el sitio web de PayPal; o
- Un pago que se envía a, o es recibido por una empresa u otra entidad comercial o sin fines de lucro.
- Todas las Comisiones estarán sujetas al IVA en términos de la Legislación Fiscal Mexicana. Por favor consulte la Cláusula 13.12 del Acuerdo para mayor información.

Las Comisiones que debe pagar por recibir pagos se pueden encontrar en la [Tabla de comisiones por recibir pagos](#).

Comisiones adicionales.

Actividad	Comisiones adicionales	
Conversión de divisas	Cuando se requiera una conversión de divisas, esta se realizará mediante un tercero al tipo de cambio extranjero determinado por PayPal, y se basará en las condiciones del mercado de divisas mayorista o en la tarifa de referencia pertinentes de un gobierno, si así lo requiere la ley o un reglamento. El tipo de cambio se ajusta regularmente y se puede aplicar de forma inmediata y sin previo aviso. Además, el tipo de cambio se ajustará para incluir una tarifa de tramitación de 3,5 % (más el IVA aplicable), la que será retenida por PayPal. Puede que tenga la opción de que el emisor de su tarjeta realice la conversión (en función del tipo de origen de fondos). Consulte la Sección 5.4 de las Condiciones de Uso para obtener más detalles.	
Retiro de saldo	Forma de retiro:	Comisión:
	Retiros a su cuenta bancaria de México o de Estados Unidos.	Sin costo
	Transferencias automáticas que realizamos a su tarjeta de crédito o a su cuenta bancaria de México o de Estados Unidos.	Sin costo
Recibir eChecks	Equivalente a recibir un pago (consultar más arriba)	
Contracargos	La Comisión por contracargo se cobra en el momento en que se aplica un Contracargo a su Cuenta por un pago recibido. Si goza de los beneficios de la Protección al Vendedor de PayPal para ese pago, se anulará la comisión. La Comisión se basa en la divisa recibida de en el importe especificado en la Tabla de comisiones por devolución de cargo .	

Confirmación para tarjetas de crédito y débito	Dólar australiano:	2,00 AUD
	Real brasileño:	4,00 BRL
	Dólar canadiense:	2,45 CAD
	Corona checa:	50,00 CZK
	Corona danesa:	12,50 DKK
	Euro:	1,50 EUR
	Dólar de Hong Kong:	15,00 HKD
	Forinto húngaro:	400,00 HUF
	Nuevo séquel israelí:	8,00 ILS
	Yen japonés:	200,00 JPY
	Ringitt de Malasia:	10,00 MYR
	Peso mexicano:	20,00 MXN
	Dólar de Nueva Zelanda:	3,00 NZD
	Corona noruega:	15,00 NOK
	Peso filipino:	100,00 PHP
	Zloty polaco:	6,50 PLN
	Rublo ruso:	60 RUB
	Dólar de Singapur:	3,00 SGD
	Corona sueca:	15,00 SEK
	Franco suizo:	3,00 CHF
	Dólar de Taiwán:	70,00 TWD
	Baht tailandés	70,00 THB
	Lira turca:	3,00 TRY
	Libra esterlina:	1,00 GBP
	Dólar estadounidense:	1,95 USD
En algunas ocasiones, PayPal puede solicitarle que verifique el control de su tarjeta de crédito o débito. Para hacerlo, PayPal realiza un cobro en su tarjeta de crédito o débito, y luego le solicita verificar el código asociado al cobro. Este importe se reintegrará cuando complete correctamente el proceso de verificación de tarjeta de crédito o débito.		
Comisión de solicitudes de registros	10,00 SGD (por artículo) o el equivalente en otra divisa. No le cobraremos por los archivos solicitados en conexión con una afirmación de error de buena fe que haya tenido con su Cuenta.	

Comisión para otras categorías de precios.

Micropagos. Si solicita beneficiarse de los Micropagos y reúne los requisitos, para cada transacción que incluya solo Contenido Digital, usted acepta pagar (i) las Comisiones por recibir pagos o (ii) las Comisiones por micropagos para contenido digital, cualquiera que sea la comisión que reduzca el importe que se le cobre a usted por la transacción.

Si se aplican Comisiones por micropagos a su cuenta, entonces se aplicarán las tarifas establecidas en la [Tabla de comisiones por micropagos](#)

Comisiones de Pagos en serie / Desembolsos.

A través de los Pagos en serie, PayPal ofrece la posibilidad de enviar múltiples pagos al mismo tiempo. Las comisiones aplicables a los Pagos en serie se establecen en la [Tabla de comisiones por pagos en serie](#).

Comisión por procesamiento de mensualidades. Si su comprador decide pagarle en mensualidades, la Comisión que usted pagará será en función del número de mensualidades que su comprador seleccionó. Esta la Comisión nacional aplicable como se establece en la [Tabla de comisiones por recibir pagos](#), además de la comisión adicional por mensualidades que aparece en el ítem [mensualidades](#) de la tabla. PayPal se reserva el derecho de cancelar el servicio de mensualidades por medio de los Servicios PayPal en cualquier momento y sin previo aviso.

Comisiones bancarias y de tarjeta de crédito. Puede que su banco o la compañía emisora de su tarjeta de crédito o débito le cobre Comisiones por enviar o recibir fondos por medio de PayPal. Por ejemplo, le pueden cobrar comisiones por procesamiento de conversión de divisas, comisiones de transacciones internacionales u otras comisiones, incluso cuando la transacción es nacional y no requiere de una conversión de divisas. PayPal no se hace responsable de ninguna comisión que le cobre su banco, compañía de tarjeta de crédito o débito u otra institución financiera en función de su uso de PayPal. Si está en Israel, su cuenta bancaria puede quedar debitada de inmediato por una transacción de PayPal que esté respaldada por una tarjeta de crédito.

[Volver al principio](#)

