

[PayPal](#)

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

Información clave sobre pagos y servicios

Última actualización: 20 de diciembre de 2019



[Imprimir](#)

CONTENIDO

[Puntos básicos del Servicio de PayPal](#)

[¿Qué es el Servicio de PayPal?](#)

[¿Quién proporciona el Servicio?](#)

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

[Pagos únicos](#)

[Apertura de una cuenta PayPal](#)

[Ingreso de fondos en una cuenta](#)

[Envío de pagos](#)

[Recepción de pagos](#)

[Divisas](#)

[Riesgo de devolución de cargo o cancelación de un pago](#)

[Protección del vendedor](#)

[Protección del comprador](#)

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

[Tarifas](#)

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

[Actividades prohibidas o restringidas](#)

[Comunicación con usted](#)

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

[Quejas sobre el Servicio](#)

[Legislación aplicable](#)

[Uso seguro de nuestro Servicio](#)

[¿Cómo sabemos que es usted?](#)

[¿Cómo sabe que somos nosotros?](#)

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

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

[Más información sobre seguridad](#)

[Glosario](#)

Esta descripción del Servicio es tan solo un resumen. No incluye todas las definiciones, exclusiones y condiciones relacionadas con el Servicio. Estas últimas se encuentran en las Condiciones de uso, a las que puede acceder desde el pie de página de la mayoría de las páginas del sitio web de PayPal. Este resumen no forma parte de las Condiciones de uso. Este documento está sujeto a cambios.

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

Al final de este documento hay un glosario.

Puntos básicos del Servicio de PayPal

¿Qué es el Servicio de PayPal?

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

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

¿Quién proporciona el Servicio?

El Servicio lo proporciona PayPal (Europe) S.à r.l et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) ("**PayPal**") a usuarios registrados en el Espacio Económico Europeo. Para obtener más información sobre cómo ponerse en contacto con PayPal, consulte [la página](#) del Servicio de atención al cliente o, en caso de emergencia, consulte "[Qué hacer](#)" más adelante.

PayPal dispone de las licencias que se exigen en Luxemburgo para operar como banco (o "institución de crédito" en términos jurídicos). La autoridad reguladora financiera de Luxemburgo, la Commission de Surveillance du Secteur Financier o CSSF, se encarga de la supervisión prudencial de nuestra actividad. La CSSF mantiene un registro de las organizaciones que regula en la siguiente dirección:

<https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. El número de registro de PayPal es B00000351, pero también puede localizarnos por nuestro nombre.

¿Qué necesita para usar el Servicio?

Para utilizar el Servicio, solo necesita:

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

Estos son los requisitos tecnológicos. Cuanto mejores sean el dispositivo y la conexión a Internet, mejor funcionará el Servicio. Si su dispositivo tiene un virus o algún problema de seguridad, esto podría afectar al Servicio, además de a otras operaciones que tengan lugar. Se recomienda seguir todas las normas de seguridad del fabricante del dispositivo y del correspondiente sistema operativo, así como utilizar la protección antivirus recomendada para dicho sistema. Mantenga el sistema actualizado, especialmente el sistema operativo, el navegador y el software antivirus. Tenga cuidado al descargar archivos de Internet: si no conoce la fuente de la descarga ni confía en ella, se arriesga a que los datos descargados puedan ser dañinos.

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

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

Pagos únicos

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

Podemos poner esta información a su disposición:

- en las páginas web que le mostramos antes de que se ejecute el pago;

- en cualquier correo electrónico que le enviemos; y
- en este aviso de “Información clave sobre pagos y servicios”.

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

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

Para procesar un pago único, podemos solicitarle que confirme los detalles de la forma de pago que desea usar para realizarlo (que, en función de los botones disponibles en la tienda en Internet del destinatario, pueden incluir la tarjeta de crédito o débito u otra forma de pago alternativa) y otra información que se estipulará en la integración de botones de la tienda en Internet del destinatario en la que nos ordene realizar el pago.

El pago se ejecutará tan pronto como los planes de pago disponibles para PayPal lo permitan. Si la persona a la que está enviando el pago nos indica que desea liquidarlo más adelante, ejecutaremos la orden de pago cuando dicha persona nos informe de ello.

Se aplican límites al envío o la recepción de pagos si no se dispone de una cuenta con nosotros. Para obtener más información sobre el envío de un pago sin tener una cuenta con nosotros, consulte las **<Condiciones de pago sin una cuenta PayPal>**. Para obtener más información acerca de la recepción de un pago de alguien que no tiene una cuenta con nosotros, consulte la sección de las Condiciones de uso sobre "[Recepción de pagos](#)".

Apertura de una cuenta PayPal

Tanto empresas como particulares pueden crear una cuenta PayPal. Para crear una cuenta con nosotros, debe:

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

Como parte de este proceso, usted debe:

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

Durante o después del proceso de creación de la cuenta, también puede establecer una fuente de fondos (una cuenta bancaria, tarjeta de débito o de crédito) en su cuenta PayPal, de donde retiraremos los fondos para cubrir los pagos que haga desde su cuenta PayPal.

Ingreso de fondos en una cuenta

El dinero de su cuenta PayPal se denomina legalmente "dinero electrónico" y está reconocido en todo el Espacio Económico Europeo como una forma de dinero adecuada para su uso en Internet. Solo puede realizar pagos desde su cuenta PayPal si dispone de fondos. Aunque, si envía un pago y no dispone de fondos en su cuenta PayPal para cubrirlo, haremos lo posible por obtenerlos automáticamente de sus fuentes de fondos y llevar a cabo el procesamiento del pago.

Para ingresar fondos en una cuenta, debe:

- Obtener dinero electrónico de nosotros pagándonos el importe equivalente desde sus fuentes de fondos. Puede completar esta operación de forma manual con la función "Añadir fondos" disponible en la interfaz de la cuenta. O bien, podemos llevarla a cabo nosotros automáticamente cuando sea necesario para cubrir los pagos que nos indique que efectuemos.
- Aceptar un pago de PayPal que le haya enviado otro usuario de PayPal.

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

Envío de pagos

Para enviar un pago a un tercero desde su cuenta PayPal a través del Servicio, puede hacer clic en un botón en el sitio web del vendedor (u otro punto de venta en Internet) y pagar al vendedor o, si el beneficiario no dispone de un sitio web o un botón para facilitar el pago, puede simplemente usar la función "Enviar dinero" de la interfaz de su cuenta y proporcionar la dirección de correo electrónico del destinatario. Sea cual sea el método elegido, al iniciar el envío de dinero, nos solicita que transfiramos dinero electrónico de su cuenta PayPal a la del destinatario (consulte también "[¿Cómo sabemos que es usted?](#)" más adelante). Si el destinatario acepta el pago (algo normalmente automático), completaremos la transferencia.

En algunos casos, puede autorizar a un destinatario para que ordene a PayPal que procese un pago en su nombre a dicho destinatario en un momento posterior (estos tipos de pagos se conocen como **pagos con aprobación previa o pagos de acuerdos de pagos**

automáticos). PayPal puede retener el importe del pago como pendiente en su cuenta de reserva hasta que el destinatario lo cobre.

En algunos casos, existe la posibilidad de dar permiso a otro proveedor de servicios de pago con licencia para iniciar un pago a otra persona en su nombre.

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

Recepción de pagos

Tras abrir la cuenta PayPal, podrá recibir pagos mediante el Servicio si acepta un pago de otro usuario. También podemos permitirle recibir un pago de alguien que no tenga una cuenta PayPal. La aceptación es casi siempre automática y normalmente no necesita hacer nada para aceptar un pago.

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

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

Bloqueamos los pagos que consideremos que tengan graves problemas de seguridad o que sean fraudulentos (consulte nuestras [Condiciones de uso](#)). En ocasiones, en lugar de bloquear un pago, lo retrasamos con el fin de investigarlo en profundidad. Si descubrimos un fraude después de que haya recibido un pago, por lo general devolvemos el pago a la persona que lo ha cometido e indicamos la cancelación en su cuenta. En ocasiones, no se nos permite legalmente explicar el bloqueo o la demora de un pago ni dar detalles sobre una cancelación con el fin de evitar avisar a alguien que presuntamente ha cometido un fraude u otro tipo de delito. A pesar de que podemos tener limitaciones en cuanto a la información que podemos revelar, no dude en preguntarnos por pagos bloqueados, retrasados o cancelados a través del Centro seguro de mensajes, que se describe más adelante en el apartado “Comunicación con usted”.

Divisas

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

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

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

Antes de hacer una conversión de divisas, el Servicio le informará del tipo de cambio que se aplicará y de la tarifa que se le va a cobrar. Una vez que se le haya informado, el Servicio procederá a hacer la conversión solo si usted así lo indica. Esto no es aplicable a los pagos sujetos a un retraso por parte del vendedor o a los pagos automáticos, con aprobación previa o de acuerdos de pagos.

Consulte las Condiciones de uso para obtener más información sobre cómo podemos convertir las divisas y las opciones de conversión de divisas.

Riesgo de devolución de cargo o cancelación de un pago

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

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

Protección del vendedor

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

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

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

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

Protección del comprador

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

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

Retirada de fondos (canje del dinero electrónico)

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

En circunstancias normales, completaremos la retirada de fondos desde su cuenta tan pronto como los planes de pago disponibles para PayPal lo permitan (que podría ser en el

plazo de 1 día laborable) y después de que hayamos realizado las comprobaciones razonablemente necesarias para evitar el blanqueo de dinero y los fraudes o para confirmar su identidad y su acceso a la cuenta bancaria utilizada para la retirada de fondos.

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

Puede mantener los fondos en su cuenta PayPal tanto tiempo como desee. No le cobraremos por mantener su dinero en PayPal, pero tampoco pagamos intereses porque no se permite aplicarlos sobre el dinero electrónico.

Tarifas

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

PayPal aplica tarifas en determinados casos, tales como:

- recepción de pagos de transacciones comerciales (la tarifa varía en función de la ubicación del remitente y el destinatario);
- conversión de divisas (consulte la sección "Divisas" más arriba);
- procesamiento de una devolución de cargo por parte del remitente de un pago que usted recibe;
- retirada de fondos (en algunos países);
- uso de ciertos servicios opcionales como Pago en serie o PayPal Credit.

Puede consultar los detalles de nuestras tarifas en las Condiciones de uso y en nuestras páginas de tarifas.

Cierre de una cuenta o restricción de su uso

Tanto nosotros como el titular de una cuenta podemos cerrarla en cualquier momento. Si desde PayPal cerramos una cuenta, normalmente enviamos una notificación a su titular dos meses antes del cierre. Sin embargo, en casos muy excepcionales y sin previo aviso, podemos proceder al cierre de una cuenta y notificárselo al titular con efecto inmediato (por ejemplo, si el titular de la cuenta ha infringido las Condiciones de uso). Para obtener

más información (incluida información sobre cómo cerrar su cuenta y la repercusión del cierre), consulte la sección "Cerrar la cuenta" en las Condiciones de uso.

En determinadas circunstancias, también podemos impedir el envío o la recepción de pagos a través de la cuenta, así como las retiradas de fondos, por ejemplo, en el caso de que la información que nos haya facilitado parezca inexacta, no cumpla sus principales obligaciones o encontremos indicios de que tiene dificultades económicas (consulte la sección "Actividades restringidas y retenciones" en las Condiciones de uso). PayPal no ofrece ninguna función que le permita restringir o desactivar el uso de su cuenta, salvo cerrarla.

Si restringimos su cuenta (sin cerrarla por completo), podrá seguir usando el Centro seguro de mensajes cuando inicie sesión o podrá llamar al Servicio de atención al cliente. Si lo desea, puede consultarnos sobre la restricción y le explicaremos los motivos (si nos está permitido) y qué puede hacer para retirarla.

PayPal también puede bloquear un pago específico (sin cerrar ni restringir su cuenta). Para obtener más información, consulte "[Recibir pagos](#)" más arriba.

Actividades prohibidas o restringidas

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

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

Comunicación con usted

PayPal se comunicará con usted de las siguientes maneras (entre otras formas habituales, mediante el teléfono del Servicio de atención al cliente y este sitio web):

- **Por correo electrónico**, si la información comunicada no es información confidencial por motivos de seguridad. Por ejemplo, usamos el correo electrónico para informarle de los pagos enviados o de un cambio en la configuración de su cuenta. Estas notificaciones por correo electrónico suelen ser confirmaciones rutinarias de medidas que haya adoptado. Sin embargo, si no ha realizado la acción en cuestión, debe actuar de inmediato y no enviar un correo electrónico de respuesta. Consulte "[¿Qué hacer en caso de un problema de seguridad?](#)" más adelante si sospecha de un uso no autorizado de su cuenta. Además de para confirmar las medidas adoptadas, también le enviaremos correos

electrónicos para llamar su atención sobre alguna cuestión (por ejemplo, en caso de que haya un pago pendiente de aceptación o vaya a vencer una tarjeta configurada en la cuenta) y para enviar anuncios generales a todos los usuarios (como las actualizaciones de nuestros acuerdos en Internet). Tratamos de minimizar el envío de información confidencial por correo electrónico porque no es un medio de comunicación muy seguro. Para comunicarse con nosotros sin correr riesgos, use el Centro seguro de mensajes.

Si responde a uno de nuestros correos electrónicos automáticos, no recibirá por nuestra parte la atención que queremos prestarle. Si debe responder, utilice el Centro seguro de mensajes para reaccionar ante una notificación que le hayamos enviado por correo electrónico o para confirmar la autenticidad de un correo electrónico que haya recibido por nuestra parte.

- **Mediante notificaciones en su dispositivo**, si la configuración (por ejemplo, de su **teléfono o tableta**) nos permite proporcionarle estas notificaciones. Estas notificaciones tienen la misma función que las enviadas por correo electrónico (descritas anteriormente) y le permiten detectar los usos no autorizados de su cuenta. Consulte “[¿Qué hacer en caso de un problema de seguridad?](#)” más adelante si sospecha de un uso no autorizado.
- **A través del Centro seguro de mensajes**, al que puede acceder desde su cuenta una vez haya iniciado sesión. El inicio de sesión obligatorio nos permite estar más seguros de que realmente nos estamos comunicando con usted a través del Centro seguro de mensajes. Por eso, recurrimos a este medio para enviar detalles sobre la seguridad del Servicio, información confidencial y otros datos con respecto a los cuales la seguridad es primordial. Sin embargo, puesto que debe iniciar sesión para acceder al Centro seguro de mensajes, puede que no sea un medio tan eficaz para llamar su atención como el correo electrónico. Por tanto, es posible que le enviemos un correo electrónico con algunos datos para informarle de que debe consultar el Centro seguro de mensajes.

Esta no es una lista exhaustiva; por ejemplo, si llama por teléfono al Servicio de atención al cliente, entonces la comunicación será obviamente telefónica.

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

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

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

En el Centro de resoluciones, puede informar de un problema, iniciar una disputa o responder a la que haya presentado otro usuario y, además, encontrar ayuda sobre cómo usar este centro. Para obtener más información sobre los problemas relacionados con el Servicio, consulte la sección "Resolver problemas" en las Condiciones de uso. Para obtener más información sobre la resolución de disputas con otros usuarios a través de PayPal, consulte las secciones "Protección del comprador de PayPal" y "Protección del vendedor de PayPal" en las Condiciones de uso.

Si el problema relacionado con el Servicio tiene que ver con temas de seguridad o fraudes (por ejemplo, sospecha del uso no autorizado de una cuenta), consulte también [“Qué hacer en caso de un problema de seguridad”](#) a continuación. Si necesitamos informarle de algún problema de seguridad o de fraude, por lo general lo haremos a través del Centro seguro de mensajes. En el supuesto de que usted deba adoptar medidas urgentes, es posible que también utilicemos otros medios, como el correo electrónico, para indicárselo.

Existen plazos para notificar los problemas con el Servicio y las disputas con otros usuarios y ayudarnos a solucionarlos, así que es importante tener en cuenta cuándo es necesario realizar cada acción.

QUEJAS SOBRE EL SERVICIO

En cualquier momento, puede informar de una queja sobre el Servicio a nuestro Servicio de atención al cliente, ya sea a través de Internet o mediante llamada (consulte los detalles a continuación).

Existen plazos para notificar las quejas y ayudarnos a resolverlas, por lo que es importante tener en cuenta la información que le proporcionamos a lo largo del proceso de resolución de quejas con respecto a las fechas límite para realizar cada acción con el fin de que pueda resolver o escalar su queja según desee.

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

Para obtener más información, consulte también la sección "Resolver problemas" en las Condiciones de uso.

Legislación aplicable

Por lo general, la relación legal con usted se rige por la legislación de Inglaterra y Gales, pero debe consultar la sección sobre la legislación aplicable en las Condiciones de uso correspondientes de su país de residencia para comprobar si la legislación de otros países también se aplica en determinadas circunstancias.

Uso seguro de nuestro Servicio

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

Para contribuir a mantener la seguridad de su cuenta PayPal y el uso del Servicio, puede adoptar las siguientes medidas:

- a. Guardar las credenciales de inicio de sesión (como su contraseña o PIN) y las fuentes de fondos en un lugar seguro.
- b. No permitir a nadie utilizar sus credenciales de inicio de sesión ni sus fuentes de fondos.
- c. No revelar los detalles de sus credenciales de inicio de sesión ni las fuentes de fondos excepto al utilizar el Servicio.
- d. No escribir ni guardar su contraseña o PIN (u otras credenciales de inicio de sesión) de forma que alguien pueda entenderlos.
- e. No elegir una contraseña o PIN (u otras credenciales de inicio de sesión) que puedan ser fáciles de adivinar (por ejemplo, una secuencia de números o letras).
- f. Asegurarse de que nadie vea su contraseña o PIN (u otras credenciales de inicio de sesión) cuando los use.
- g. Cerrar sesión en todas las aplicaciones para pagos del dispositivo cuando no lo utilice para acceder al Servicio o cuando otras personas puedan acceder a él (p. ej., cuando comparta su dispositivo con otras personas o lo utilice para conexiones a Internet públicas que no sean seguras, como las zonas comunes en espacios públicos con "Wi-Fi gratis").
- h. No utilizar ninguna función que guarde o almacene su contraseña o PIN (u otras credenciales de inicio de sesión) en su dispositivo de acceso.
- i. Seguir todas las instrucciones razonables que podamos comunicarle para proteger la seguridad de su cuenta PayPal y el uso del Servicio.
- j. Mantener actualizados los datos personales de su cuenta PayPal. Es posible que no podamos responderle si se pone en contacto con nosotros en relación con su cuenta PayPal desde una dirección, número de teléfono o cuenta de correo electrónico que no tengamos registrados.

- k. Adoptar todas las medidas razonables para proteger la seguridad del dispositivo electrónico personal mediante el cual accede al Servicio. Para ello, utilice las funciones protegidas con PIN o contraseña y configuradas personalmente para acceder al Servicio. Si pierde su dispositivo, debe informarnos inmediatamente y proceder a eliminarlo de la configuración de su cuenta PayPal.

Además de la seguridad, parte de la utilidad de una cartera reside también en que siempre está lista y es muy cómoda, ya que una cartera no es una caja fuerte sino algo que se tiene a mano y se abre con facilidad cuando necesita dinero. El equilibrio entre seguridad y comodidad es difícil de lograr, pero evitamos molestarle cuando una comprobación de seguridad no tiene mucha utilidad; sin embargo, cuando el riesgo (el importe en cuestión, la probabilidad de pérdida) es mayor, debemos pedirle que nos ayude y se proteja a sí mismo mientras comprobamos que estamos tratando con usted y no con un impostor. También debemos cumplir con las normativas sobre seguridad. Usamos los medios menos intrusivos para identificarle, aunque, en ocasiones, también debemos pedirle que nos demuestre que la persona que realiza una transacción con su cuenta es realmente usted.

¿Cómo sabemos que es usted?

Cuando envía un pago, necesitamos confirmar que es usted (el titular de nuestra cuenta) quien nos está indicando que realicemos el pago. Seguramente ya conozca que, en el sector de los pagos, esto se denomina “autenticación”. Deduciremos el pago de su cuenta, por lo que, al confirmar que es realmente usted quien da su consentimiento al pago, se asegura de que deducimos de su cuenta únicamente los pagos que nos ordena realizar. Además de las órdenes de pago, en el caso de otras operaciones que afecten a su dinero o a la configuración de su cuenta PayPal, también debemos confirmar que es usted quien está realizando la operación.

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

Un representante de PayPal nunca le pedirá su contraseña ni su PIN; estos datos están registrados en un formato codificado en nuestro sistema y no son accesibles para el personal de PayPal. No revele su contraseña ni su PIN al personal de PayPal ni a ninguna

otra persona. Si olvida su contraseña, la cambiaremos a una temporal que conozcamos tanto usted como nosotros, pero que deberá cambiar en cuanto la use por primera vez. Una vez que haya iniciado sesión, podrá cambiar el PIN usted mismo en el perfil de su cuenta.

Además de iniciar sesión con su nombre de usuario y contraseña o PIN, podemos identificarle de otras formas. Por ejemplo, podemos identificarle desde un dispositivo móvil, especialmente si este tiene instalada la aplicación de PayPal. Si el dispositivo tiene sensor de huella dactilar para la identificación, también podemos utilizarla. Además, podemos pedirle que introduzca un código que le hayamos enviado a su número de teléfono a fin de identificarle mediante línea telefónica. Otra forma de confirmar su identidad es a través de sus respuestas a ciertas preguntas de seguridad.

La legislación europea sobre seguridad en los pagos nos obliga a identificarle por dos medios independientes para algunas actividades, como enviar dinero o cambiar la configuración de la cuenta. Por ejemplo, si en primer lugar inicia sesión con una contraseña, también podemos comprobar su dispositivo (esto, por lo general, se realiza en segundo plano y sin su intervención). Para anular la asociación de un dispositivo que ya no tenga, puede desvincularlo. Para ello, inicie sesión y elija la opción “Teléfono” en “Perfil y configuración”.

En ocasiones, podemos permitir que se identifique (siempre que sea posible) sin tener que introducir una contraseña o PIN, por ejemplo, mediante el uso de su dispositivo móvil. Esto no significa que omitamos el proceso de identificación; solo que realizamos ese proceso sin que usted tenga que introducir datos. Le reconocemos por su dispositivo y comportamiento u otro factor de identificación en lugar de por su contraseña.

Si utiliza una tarjeta para realizar un pago, el banco que la haya emitido también tiene la responsabilidad de identificarle. Pueden hacerlo con 3D Secure, un protocolo que le pedirá que se identifique con el banco que emitió la tarjeta. PayPal trabaja con asociaciones y emisores de tarjetas para simplificar esta comprobación de seguridad adicional siempre que sea posible.

El hecho de confirmar su identidad al enviar un pago nos ayuda a asegurarnos de que sea usted quien lo autoriza. También confirmamos su identidad cuando configura una aprobación previa para pagos futuros, lo que le permite realizar pagos a los mismos destinatarios (normalmente un vendedor) de forma automática y, en algunos casos, continuada. A partir de ese momento, el vendedor puede utilizar la aprobación previa como su permiso para recopilar pagos a través de PayPal según lo acordado entre usted y el vendedor. Podemos usar la aprobación previa como su instrucción para aceptar la solicitud del vendedor de cobrar un pago. No comprobaremos su identidad ni le molestaremos en absoluto cuando un vendedor cobre un pago con aprobación previa, ya que usted ha decidido confiar en esta persona para realizar el pago cuando se cumplan ciertas condiciones (por ejemplo, al utilizar un servicio proporcionado por el vendedor o al pasar un período de tiempo hasta el vencimiento de un nuevo pago). Puede cancelar

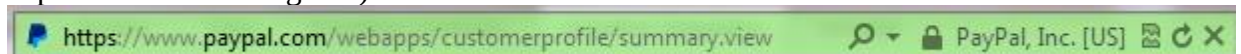
una aprobación previa en el perfil de su cuenta. Para obtener más información, consulte la sección "Configurar cargos automáticos de su cuenta" en las Condiciones de uso.

¿Cómo sabe que somos nosotros?

PayPal trabaja activamente para impedir que se falsifique nuestro sitio web, las aplicaciones para teléfono móvil y otros medios de acceso a nuestro Servicio. Sin embargo, no podemos eliminar todos los casos de imitaciones, es decir, alguien puede hacerse pasar por PayPal hasta que lo localicemos. Si inicia sesión en un sitio web falso porque cree que es PayPal, revelará sus credenciales de inicio de sesión a alguien que se hace pasar por PayPal. Si le ha sucedido esto, consulte [“¿Qué hacer en caso de un problema de seguridad?”](#) más adelante.

Para asegurarse de que inicia sesión en el sitio web real de PayPal, tenga en cuenta las recomendaciones siguientes:

- **Evite utilizar un vínculo al sitio web de PayPal.** Como no puede ver el código del vínculo que le lleva desde una referencia al sitio web referenciado, no sabe realmente a qué sitio le ha dirigido. Seguir un vínculo es seguro solo si puede confiar en su creador y es posible que no siempre sepa quién es. El aspecto de algunos mensajes de correo electrónico puede hacer creer que estos proceden de PayPal, cuando en realidad no es así. Por eso, le recomendamos que evite usar los vínculos incluidos en mensajes para acceder a PayPal. Los vínculos incluidos en sitios web cuyos autores desconoce y en los que no confía también pueden llevarle a sitios web falsos. El modo más sencillo de asegurarse de que accede al auténtico sitio web de PayPal es escribir “paypal.com” en la barra de direcciones de su navegador y pulsar Intro.
- **Compruebe la barra de direcciones.** Cuando entre en el supuesto sitio web de PayPal, compruebe la barra de direcciones en la parte superior de la ventana de su navegador. Debería tener este aspecto (podrían apreciarse pequeñas variaciones dependiendo del navegador):



En ese ejemplo, “https” y el candado cerrado indican que la conexión entre usted y el servidor de PayPal está codificada, por lo que otros no pueden interceptar sus comunicaciones. Las palabras “paypal.com” y “PayPal, Inc.” confirman que su navegador está conectado a nuestro servidor y el sombreado verde indica que el navegador “sabe” que somos nosotros debido a un certificado emitido por un tercero de confianza que nos identifica. Si la barra de direcciones está en amarillo o rojo, si la conexión no es segura (candado abierto o sin “https”) o no se ha conectado a nosotros (la dirección no es paypal.com), no inicie sesión en ese sitio. Las personas con intenciones fraudulentas pueden hacer un mal uso de nuestro nombre, pero les resulta más difícil utilizar de forma indebida nuestro nombre de dominio de Internet, paypal.com, por lo que deberá buscar ese dominio en la dirección (exactamente “paypal.com” justo antes de la primera barra inclinada).

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

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

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

Qué hacer en caso de un problema de seguridad

Si sospecha que existe un problema de seguridad, adopte medidas inmediatamente, pero no se agobie. Retrasar las medidas puede empeorar las consecuencias. **No** llame inmediatamente al Servicio de atención al cliente.

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

- a. Puedo iniciar sesión. Otra persona está o puede estar usando mi cuenta, o mis credenciales de inicio de sesión pueden no ser confidenciales.
- b. Puedo iniciar sesión y creo que mis credenciales están a salvo, pero parece haber cierta actividad no autorizada en mi cuenta.

- c. No puedo iniciar sesión. Otra persona está o puede estar usando mi cuenta o simplemente he olvidado mi contraseña.

Los siguientes apartados se refieren a estas situaciones.

“Puedo iniciar sesión, pero...”

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

Para cambiar su contraseña, primero tiene que iniciar sesión. Después, haga clic en “Perfil y configuración” y, en “Contraseña”, haga clic en “Cambiar”. Al cambiar la contraseña, protegemos el canal de comunicación entre usted y nuestros servidores. Por tanto, el cambio de contraseña suele ser un proceso seguro y no tiene que preocuparse de que la comunicación sea interceptada. Seleccione su nueva contraseña con atención y trate de que sea completamente diferente a la antigua.

Si ha optado por no solicitar una contraseña (en aquellos casos en los que le hayamos permitido hacerlo), considere volver a solicitarla para aumentar los obstáculos que impidan el acceso de un posible impostor. También puede ser útil reconsiderar otras formas que utilizamos para identificarle: por ejemplo, ¿aún tiene el teléfono móvil que aparece en el perfil de su cuenta? Un nuevo dispositivo móvil con el mismo número que antes, nos aparecerá como un teléfono móvil nuevo porque identificamos el dispositivo en sí. Puede actualizar el dispositivo móvil al desvincular el antiguo e instalar y utilizar la aplicación de PayPal en el nuevo.

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

Si está seguro de que se ha producido una actividad no autorizada, informe de ella a PayPal poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente (detalles más adelante). No obstante, únicamente informe de actividades no autorizadas después de haber cambiado la contraseña y cualquier otro identificador del perfil de su cuenta. Al cambiar la contraseña y actualizar la información del dispositivo móvil, recuperará el control de la cuenta y es un primer paso indispensable para solucionar las consecuencias de la pérdida de control.

“No puedo iniciar sesión”

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

Póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente para restablecer su contraseña

Si todavía puede iniciar sesión, significa que puede resolver su problema principal con más rapidez que nosotros; consulte **“Puedo iniciar sesión, pero...”** más arriba. Si no puede iniciar sesión o si ya ha adoptado las medidas a su alcance, llame al Servicio de atención al cliente (puede acceder a los detalles en la parte inferior de esta página).

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

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

Si necesitamos informarle de algún problema de seguridad o de fraude, por lo general lo haremos a través del Centro seguro de mensajes. En el supuesto de que usted deba adoptar medidas urgentes, es posible que también utilicemos otros medios, como el correo electrónico, para indicárselo.

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

Más información sobre seguridad

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

Glosario

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

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

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

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

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

Para obtener más información, puede:

- Consultar nuestro [Servicio de ayuda](#)
- Llamar al [Servicio de atención al cliente](#)

Finalmente y para su información:

- Nuestras directrices para el “Uso seguro de nuestro Servicio” son las que consideramos razonablemente como la práctica más recomendada, pero no son exhaustivas ni constituyen asesoramiento de ningún tipo. Las tecnologías actuales, los riesgos asociados y sus circunstancias específicas cambian constantemente, así que proporcionamos esas directrices sin garantías ni representaciones (en la medida en que lo permita la legislación aplicable y

sujetas a las Condiciones de uso de PayPal). Realice siempre su propia investigación adicional y busque asesoramiento profesional individualizado si desea asegurarse de qué es lo adecuado para sus circunstancias específicas.

- **La información anterior no constituye aval ni recomendación de ningún tipo de productos o servicios de terceros.**
- **En los casos en los que establecemos vínculos con otros sitios web, no podemos hacernos responsables de su contenido.**