
CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS DE PAGO MANGOPAY

16/02/2024

Tenga en cuenta que este documento se ha traducido a varios idiomas para mayor comodidad de nuestros lectores. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión inglesa.

Presentación

Mangopay S.A. es una sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxemburgo, e inscrita en el Registro Mercantil de Luxemburgo con el número B173459.

Mangopay S.A. («Mangopay», «nosotros», «nos», «nuestro») ha creado una API para operadores de plataformas en línea que les permite integrar una solución de pago (la «solución Mangopay») en sus sitios web o aplicaciones móviles, a través de la cual Mangopay procesa los pagos entre usuarios.

Para procesar estos pagos, Mangopay dispone de una licencia de entidad de dinero electrónico que le permite prestar servicios de pago en todo el Espacio Económico Europeo. Esta licencia ha sido expedida por la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* [Comisión de Vigilancia del Sector Financiero] (283 route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, www.cssf.lu) y puede consultarse en el [sitio web oficial de la CSSF](#) y en el [registro oficial europeo \(Euclid\)](#).

Sección 1. Definiciones

Los siguientes términos destacados utilizados en las condiciones generales de uso de Mangopay tendrán el significado que se indica a continuación.

Cuenta externa	hace referencia a la cuenta de pago externa o cuenta bancaria externa abierta con un PSP tercero que usted nos facilita para que podamos abonarle los fondos de su cuenta Mangopay.
Cuenta Mangopay	hace referencia a la cuenta que hemos abierto a su nombre para registrar las transacciones que procesamos en su nombre.
Condiciones generales	hace referencia a las presentes condiciones generales de uso de Mangopay.
Acuerdo de plataforma	hace referencia al acuerdo que usted ha suscrito con el socio para utilizar sus servicios y la plataforma.
Documento justificativo	es cualquier documento auxiliar que le solicitemos para validar o verificar su identidad.

Datos	hace referencia a los datos personales de usted que Mangopay recopila y procesa en relación con la prestación de los servicios Mangopay.
Datos de identidad	hace referencia a los datos que debe facilitarnos para suscribirse a los servicios Mangopay.
Interfaz	hace referencia a la interfaz de usuario que el socio pone a su disposición en su plataforma (su sitio web y/o aplicación móvil).
PBC/FT	significa «prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo».
Método de pago	hace referencia a un método de pago externo y/o un método de pago Mangopay.
Método de pago externo	hace referencia a los métodos y/o instrumentos de pago ofrecidos a un pagador por un tercer proveedor de servicios de pago para llevar a cabo una transacción en la plataforma.
Métodos de pago Mangopay	hace referencia a los métodos y/o instrumentos de pago aceptados por Mangopay y que se ofrecen a un pagador para llevar a cabo una transacción en la plataforma.
Socio	hace referencia a la entidad que opera la plataforma (el sitio web y/o la aplicación móvil) que usted utiliza y que ha integrado la solución Mangopay para procesar pagos en su plataforma.
Pagador	hace referencia a una persona que le abona un pago en la plataforma a través de la solución Mangopay.
Plataforma	hace referencia a la página web o aplicación móvil operada por el socio que integra la solución Mangopay para procesar pagos a través de los métodos de pago.
Nuevo Usuario	hace referencia a un usuario de la Plataforma que utiliza los Servicios de Mangopay por primera vez en la Plataforma.
Motivo legítimo	hace referencia a (i) cualquier caso en el que Mangopay tenga motivos para creer, basados en motivo(s) razonable(s), que existe un riesgo con respecto a la(s) Transacción(es) que Mangopay procesa, como, pero sin limitarse a, riesgo de fraude, riesgo de contracargo o riesgo de disputa de cualquier índole, (ii) cualquier caso en el que Mangopay tenga motivos para creer, basados en motivo(s) razonable(s), que usted no cumplirá con una o más de sus obligaciones bajo los Términos Generales, (iii) cualquier caso de incumplimiento de una o más de sus obligaciones bajo los Términos Generales, (iv) cualquier caso en el que Mangopay no pueda verificar su identidad, (v) cualquier caso de disputa con respecto a su Cuenta Mangopay o (vi) cualquier caso en el que lo solicite una autoridad y/o lo

exija la ley.

Reserva	hace referencia a una cantidad mínima de fondos que debe ser registrada en su Cuenta Mangopay, reservada por Mangopay y que, temporalmente, no está disponible para ser transferida a su Cuenta externa. El monto de la Reserva puede corresponder (i) a un porcentaje de las Transacciones recibidas en su Cuenta Mangopay según una frecuencia dada o (ii) a una suma fija.
PSP o tercer PSP	hace referencia a cualquier proveedor de servicios de pago distinto de Mangopay.
Servicios de pago	hace referencia a determinados servicios de pago definidos en la Directiva 2015/2366 de la UE (también conocida como «DSP2») que le facilitamos en el marco de su uso de la plataforma. Estos servicios incluyen la aceptación y tramitación de transacciones para transferirle los fondos correspondientes, tal y como se describe en el artículo 4 de las condiciones generales.
Servicios Mangopay	hace referencia a todos los servicios que le prestamos: los servicios de pago asociados a su cuenta Mangopay, la posibilidad de solicitar reembolsos, así como cualesquiera otros servicios descritos en las presentes condiciones generales, sus anexos o cualesquiera términos y condiciones específicos que resulten aplicables.
Transacción	hace referencia a los fondos que le transfiere un pagador y que nosotros recaudamos en su nombre para asignárselos.

Sección 2. Objeto y ámbito de aplicación de las condiciones generales

Las presentes condiciones generales regulan los servicios Mangopay que le prestamos. Cuando nos referimos a «usted» (o «su[s]»), hacemos referencia a cualquier persona que se suscriba a los servicios del socio (a través de su plataforma) que utilice los servicios Mangopay para recibir pagos relacionados con sus actividades en la plataforma. Los servicios Mangopay solo pueden utilizarse en relación con sus transacciones en la plataforma del socio.

Las presentes condiciones generales no se aplicarán a ninguna persona que las haya aceptado en línea y que no se encuentre en la situación anteriormente descrita. En particular, las presentes condiciones generales no se aplicarán a las personas que utilicen la plataforma con el único fin de efectuar un pago a otro usuario utilizando uno de los métodos de pago propuestos. Invitamos a estas personas a consultar nuestra política de privacidad (<https://mangopay.com/privacy-statement>) para conocer las especificidades de los datos que recopilamos al procesar sus pagos.

Hemos dado instrucciones al socio para que le apoye durante todo el uso que haga de los servicios Mangopay. Por lo tanto, si tiene alguna pregunta relacionada con estas condiciones generales, le invitamos a ponerse en contacto en primer lugar con el servicio de atención al cliente de la plataforma.

Usted se compromete a cumplir las condiciones generales, así como las condiciones específicas relacionadas que resulten aplicables.

Sección 3. Suscripción a los servicios Mangopay

3.1. Condiciones de admisión

Los requisitos para acceder a nuestros servicios Mangopay dependen de su situación. A continuación se describen las condiciones específicas de cada situación.

Si es usted una persona física que no actúa con fines profesionales Para suscribirse y utilizar los servicios Mangopay como persona física que actúa en calidad de consumidor, usted declara y garantiza que:

- tiene al menos 18 años;
- tiene capacidad legal para aceptar las presentes condiciones generales y para utilizar los servicios Mangopay;
- no actúa en el marco de una actividad profesional (actividad comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola);
- toda la información facilitada al suscribirse o al utilizar los servicios Mangopay es veraz y exacta y está actualizada;
- está registrado con el socio como persona que actúa con fines no profesionales;
- actúa en su nombre y por cuenta propia al utilizar los servicios Mangopay;
- no está actuando en el marco de actividades prohibidas por la ley;
- no está participando en ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas aparecen indicadas en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si es usted una persona jurídica (por ejemplo, una empresa o una asociación) Para suscribirse y utilizar los servicios Mangopay en nombre de una persona jurídica, usted declara y garantiza que:

- es un representante legal de la persona jurídica y tiene plena autoridad para vincularla legalmente a estas condiciones generales;
- toda la información facilitada al suscribirse o al utilizar los servicios Mangopay es veraz y exacta y está actualizada;
- la persona jurídica está debidamente constituida como sociedad, asociación o de otro modo, y está registrada en un Estado autorizado por Mangopay. Los Estados autorizados aparecen indicados en nuestro sitio web (https://support.Mangopay.com/s/article/which-are-the-authorized-countries-where-you-can-process-payments?language=en_US);
- en la plataforma de socios consta que la entidad jurídica actúa profesionalmente o, en su caso, con fines no lucrativos si carece de ánimo de lucro;
- la persona jurídica actúa en su propio nombre al utilizar los servicios Mangopay;
- la persona jurídica no incurre en actividades prohibidas por la ley;
- la persona jurídica no lleva a cabo ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas aparecen indicadas en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si es usted un particular que actúa con fines profesionales Para suscribirse y utilizar los servicios Mangopay, usted declara y garantiza que:

- toda la información facilitada al suscribirse o al utilizar los servicios Mangopay es veraz y exacta y está actualizada;
- ejerce regularmente sus actividades profesionales de conformidad con la normativa de su país de actividad y, si dicha normativa así lo exige, está debidamente inscrito y/o registrado ante las autoridades competentes (incluidas las fiscales) y/o los registros pertinentes de un Estado parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de un país tercero que imponga obligaciones equivalentes en materia de PBC/FT;
- está registrado en la plataforma del socio como persona que actúa con fines profesionales;
- actúa por cuenta propia al utilizar los servicios Mangopay;
- no está participando en ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas aparecen indicadas en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Condiciones de suscripción

Para suscribirse a los servicios Mangopay, debe seguir el procedimiento de registro indicado por el socio. A menos que el socio le indique lo contrario, las condiciones generales se concluyen de forma remota a través de la interfaz del socio y se confirman mediante un procedimiento de aceptación en línea. A este respecto, deberá disponer del equipo adecuado (hardware y software), del que será el responsable único. La fecha de conclusión de las condiciones generales se corresponde con la fecha en la que usted completó el procedimiento de aceptación en la interfaz del socio (o, en su caso, la fecha en la que usted firmó manualmente las condiciones generales si el socio le ha ofrecido esa opción).

3.3. Información y documentos obligatorios

La normativa a la que estamos sujetos nos obliga a identificarle y verificar su identidad para poder prestarle los servicios Mangopay. Como parte de su suscripción a los servicios Mangopay, deberá facilitarnos todos los datos identificativos y documentos justificativos requeridos a través de la interfaz del socio. Esta información debe ser correcta y completa y estar actualizada.

A continuación se indica la lista de datos identificativos y documentos justificativos requeridos:

	Datos identificativos	Documentos justificativos
Persona jurídica	Nombre o razón social; dirección de correo electrónico de la empresa; apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia del representante legal.	Documento de identidad del representante legal, estatutos de constitución de la entidad jurídica, certificado de inscripción en el registro mercantil. Para las asociaciones: prueba del registro, estatutos de constitución,

	Para las asociaciones: nombre de la asociación, nombre del representante legal (presidente o copresidente, tesorero o secretario).	documento justificativo de la capacidad del representante legal (si no figura en los estatutos).
Persona física que actúa con fines profesionales	Nombre o razón social; dirección de correo electrónico de la empresa; apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia del representante legal.	Documento de identidad del representante legal, certificado de inscripción en el registro mercantil.
Persona física mayor de 18 años que actúa con fines no profesionales (consumidor)	Apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia; dirección de correo electrónico.	Documento de identidad

Nos reservamos la posibilidad de adaptar esta lista en cualquier momento, en función de los cambios en la normativa a la que estemos sujetos. Asimismo, podemos pedirle que nos facilite datos identificativos y documentos justificativos actualizados como parte de nuestras obligaciones de actualización de la información relativa a nuestros usuarios.

Si la información facilitada (datos identificativos y documentos justificativos) es incompleta o incorrecta, podría limitarse o suspenderse la prestación de los servicios Mangopay. Además, podemos solicitarle cualquier otro documento adicional que consideremos necesario para nuestros controles en materia de PBC/FT.

3.4. Uso limitado de los servicios Mangopay

Si usted no haya facilitado sus datos identificativos o documentos justificativos, los servicios Mangopay podrán suspenderse o limitarse a determinadas transacciones que no excedan de un determinado importe, de acuerdo con las obligaciones legales aplicables a Mangopay en materia de PBC/FT.

Por ejemplo, las limitaciones de los servicios Mangopay pueden restringir su capacidad para transferir a su cuenta externa la totalidad o parte de los fondos registrados en su cuenta Mangopay de conformidad con el artículo 3.7, o para recibir pagos de conformidad con el artículo 3.5. Estos límites se aplicarán hasta que haya presentado los documentos justificativos obligatorios y hayamos verificado su identidad. También pueden aplicarse otros límites; se le informará de ellos en la plataforma cuando proceda.

Una vez que haya facilitado la información requerida (datos identificativos o documentos justificativos) y hayamos aceptado su registro, suprimiremos las limitaciones al uso de los servicios Mangopay descritas anteriormente.

3.5. Recepción de pagos (transacciones) y abono de reembolsos

3.5.1. Transacciones realizadas a través de un método de pago Mangopay

Las siguientes disposiciones se aplicarán en caso de que el socio haya integrado uno o más métodos de pago Mangopay en su plataforma. Los métodos de pago facilitados por Mangopay se identifican como tales en la plataforma. Los servicios Mangopay le permiten recibir pagos de un pagador como parte de una transacción realizada en la plataforma. Recopilamos estas transacciones y las ingresamos en su cuenta Mangopay. Para llevar a cabo una transacción, los pagadores pueden elegir los métodos de pago Mangopay disponibles en la plataforma del socio, en los términos que hayamos acordado con este. Los métodos de pago Mangopay disponibles pueden variar ocasionalmente; el socio los indica a los pagadores y pueden incluir, entre otros, pagos con tarjeta, recepción de transferencias (SEPA o internacionales) y recepción de adeudos. Las transacciones que recibimos en su nombre se registran en su cuenta Mangopay, siempre que hayamos recibido los fondos del PSP del pagador. Si los fondos de una transacción no se reciben por motivos técnicos, nos esforzaremos por hacer lo necesario para completar la operación en su cuenta Mangopay.

Impugnación de transacciones que hayamos recibido para usted – En función del método de pago Mangopay utilizado por un pagador, este puede tener derecho a impugnar una transacción de conformidad con las normas de dicho método de pago Mangopay, incluso en ausencia de motivos fraudulentos. Tal es el caso, en particular, de los métodos de pago Mangopay con tarjeta y adeudo. En caso de que el pagador impugne una transacción y debamos devolver los fondos al pagador a través del método de pago Mangopay utilizado para la transacción, nos reservamos el derecho a deducir el importe correspondiente de su cuenta Mangopay, incluso mediante compensación. En este caso, podremos proceder a la anulación total o parcial de la transacción impugnada. Si procede, también podremos recuperar, por cualquier medio, el importe correspondiente a la devolución de los fondos de cada transacción si usted no dispone de fondos suficientes, sin perjuicio de nuestra capacidad legal para subrogarnos en sus derechos con el fin de recuperar por cualquier medio las cantidades adeudadas por el pagador.

Servicios Mangopay, incluida la recepción de pagos en otras divisas – Al recibir un pago de un pagador en relación con una transacción llevada en la plataforma, y salvo que usted nos indique lo contrario, nos reservamos el derecho a permitir que un pagador efectúe un pago en una divisa distinta de la de su cuenta Mangopay. En tal caso, se ofrecerá al pagador un servicio de conversión de divisas para que pueda pagar en la moneda de su país de residencia o de su método de pago. Si el pagador opta por utilizar el servicio de conversión de divisas para la transacción, se le informará de las tarifas de este servicio (tipos de cambio y comisiones). Mangopay no le cobrará una tasa de conversión de divisas cuando se ofrezca este servicio al pagador. Las transacciones que recibamos en su nombre en una divisa diferente tras el uso del servicio de conversión de divisas por parte del pagador se registrarán en su cuenta Mangopay sin cargo adicional para usted.

Reembolso de una transacción – Si desea reembolsar a un pagador en relación con una transacción, puede solicitar la cancelación total o parcial de una transacción que hayamos recibido para usted de conformidad con este artículo. La cancelación de la transacción solo será posible si los fondos correspondientes al importe pendiente de reembolso están disponibles en su cuenta Mangopay.

La cancelación total o parcial de la transacción se llevará a cabo utilizando el método de pago Mangopay utilizado inicialmente por el pagador para dicha transacción, dentro del límite de las normas de cada método de pago Mangopay (en concreto, reglamentos de tarjetas y normas SEPA), a más tardar en los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de reembolso.

Por diversos motivos, la anulación de una transacción puede no ser posible en todos los casos (por ejemplo, cuando el reembolso se produce más de 11 meses después de la fecha de la transacción objeto de reembolso para métodos de pago Mangopay como las tarjetas). En este caso, la transacción se abonará al pagador por medio de otro método de pago.

Usted acepta el socio nos envíe directamente cualquier información que podamos necesitar para efectuar un reembolso.

3.5.2. Operaciones efectuadas a través de un medio de pago externo

Se aplicarán las siguientes disposiciones en caso de que el socio haya integrado uno o más métodos de pago externos en su plataforma. El PSP tercero seleccionado por el socio pone los métodos de pago externos a disposición de los pagadores, de conformidad con los términos acordados entre el socio y el PSP tercero. El PSP tercero procesa las transacciones, que el propio PSP tercero o el socio se encarga de entregar a Mangopay. Las transacciones que recibimos en su nombre se registran en su cuenta Mangopay, siempre que hayamos recibido los fondos de los pagadores. Si no se reciben los fondos por motivos técnicos, haremos todo lo posible por completar la operación.

Impugnación por parte del pagador – Le informamos de que el pagador tiene derecho a impugnar cualquier transacción con su propio PSP hasta trece (13) meses después de la fecha de cargo en la cuenta vinculada al método externo de pago utilizado para efectuar la transacción. Estas disputas son gestionadas exclusivamente por el socio; le invitamos a ponerse en contacto directamente con este para cualquier solicitud relacionada con disputas.

Reembolso de una transacción – Si desea reembolsar a un pagador, puede solicitar la cancelación de una transacción. Si su solicitud de reembolso se inicia más de un día después de la fecha de la transacción, solo podremos proceder si los fondos que tenemos en su nombre son suficientes para cubrir la solicitud.

3.6. Abono de fondos en su cuenta externa

(i) Registro de una cuenta externa

Los fondos registrados en su cuenta Mangopay le serán abonados exclusivamente en una cuenta externa abierta a su nombre en un PSP tercero. A tal efecto, debe registrar una cuenta externa. Deberá facilitar la siguiente información a través de la interfaz de la plataforma: número IBAN, BIC (opcional), sus apellidos, su nombre y su dirección postal exacta en calidad de titular de una cuenta externa. Puede añadir o modificar su cuenta externa en cualquier momento a través de la interfaz de la plataforma, siempre que siga el procedimiento para la definición de la cuenta externa que el socio ofrece en la plataforma.

No está autorizado a registrar como cuenta externa una cuenta de la que no sea titular.

(ii) Envío de fondos a su cuenta externa

Efectuaremos los pagos a su cuenta externa de forma automática y periódica (excepto cuando sea de aplicación el artículo 3.7). A este respecto, usted acepta que el socio nos comunique directamente la información relativa a la frecuencia de los pagos en su cuenta externa. En algunos casos, podrá cambiar la frecuencia de pago en la interfaz de la plataforma de forma puntual o permanente.

Podemos bloquear un pago si sospechamos un uso fraudulento o ilícito de la cuenta Mangopay, una violación de la seguridad de la cuenta Mangopay o por motivos de PCB/FT, también en el caso de que se adopten contra usted medidas de congelación de activos por parte de una autoridad administrativa, o por cualquier otro motivo establecido en el artículo 7.

Si observa que un pago se efectúa con errores, puede notificar esta circunstancia al servicio de atención al cliente de la plataforma. Si el error es atribuible a nosotros, rectificaremos la situación lo antes posible.

El abono de fondos en su cuenta externa está estrictamente supeditado al cumplimiento de las obligaciones de presentación de documentos de verificación de su identidad, tal como se establece en el artículo 3.3.

(iii) Divisa de pago de los fondos

En principio, los fondos registrados en su cuenta Mangopay se abonarán en su cuenta externa en la divisa en la que se registraron las transacciones en su cuenta Mangopay y en la que usted espere el pago. Le recomendamos que compruebe si el PSP titular de la cuenta externa puede aplicar comisiones adicionales en caso de que la divisa de pago de los fondos indicada en su cuenta Mangopay no sea la divisa de su cuenta externa.

Salvo que usted nos indique expresamente lo contrario, cuando observemos que la divisa de su cuenta Mangopay no es (y) la oficial del país en el que usted reside o (z) la indicada de su cuenta externa, podremos convertir el importe de los fondos que deban abonarse en la divisa de su cuenta Mangopay a la divisa de su país para la cuenta externa. De este modo, recibirá los fondos directamente en la divisa de su país de residencia o la indicada para su cuenta externa.

3.7. Otros servicios

En caso de que disponga de la opción en la plataforma de utilizar el saldo disponible en su cuenta Mangopay para transferir fondos a otro usuario de la plataforma, también se aplicarán las condiciones específicas relativas a la reutilización de fondos, que puede consultar aquí: *Condiciones específicas*

3.8. Mecanismo de Retención y Reserva

Las disposiciones siguientes tienen como objetivo mitigar los riesgos para Mangopay y sus clientes (por ejemplo, la Plataforma) relacionados con las Transacciones, especialmente en casos de contracargo, fraude u otros riesgos potenciales.

(i) Mecanismo de Retención

En derogación del artículo 3.6 (ii) de las Condiciones Generales, en caso de que usted sea un Nuevo Usuario o en caso de Motivo Legítimo, Mangopay se reserva el derecho de posponer el momento en que realizaremos la transferencia de fondos a su Cuenta externa (el "Mecanismo de Retención").

A menos que la ley y/o una autoridad lo exijan, Mangopay dejará de aplicar el Mecanismo de Retención tan pronto como haya motivos razonables para considerar que el(s) riesgo(s) identificado(s) por Mangopay con respecto a (i) Mangopay, (ii) el Socio, (iii) cualquier otro usuario de la Plataforma y/o (iv) cualquier otro usuario de los Servicios Mangopay haya(n) disminuido o haya(n) sido gestionado(s) de manera que el Mecanismo de Retención ya no se considere necesario.

Usted reconoce y acepta que Mangopay puede compensar la cantidad retenida en su Cuenta Mangopay bajo el Mecanismo de Retención con cualquier suma adeudada por usted a Mangopay en virtud de las Condiciones Generales.

(ii) Reserva

En caso de Motivo Legítimo, nos reservamos el derecho de exigir una Reserva en su Cuenta Mangopay. Antes de exigir una Reserva, tenemos en cuenta varios factores de riesgo, como, pero no limitados a : el historial de su Cuenta Mangopay, el monto y número de reembolsos, disputas, reclamaciones o contracargos relacionados con su Cuenta Mangopay, el monto de las Transacciones que procesamos en su nombre en la Plataforma, el número de Transacciones que procesamos en su nombre en la Plataforma, su perfil de riesgo, o los fondos que pudiera deber a Mangopay.

Si exigimos la aplicación de una Reserva en su Cuenta Mangopay, le informaremos por escrito indicándole las condiciones de implementación de la Reserva.

Salvo que la ley y/o una autoridad lo exijan, la Reserva será desbloqueada por Mangopay tan pronto como existan motivos razonables para considerar que el(los) riesgo(s) identificado(s) por Mangopay con respecto a (i) Mangopay, (ii) el Socio, (iii) cualquier otro usuario de la Plataforma y/o (iv) cualquier otro usuario de los Servicios Mangopay haya(n) disminuido o haya(n) sido gestionado(s) de manera que la Reserva ya no se considere necesaria.

Usted reconoce y acepta que Mangopay puede compensar el monto de la Reserva con cualquier suma que le deba a Mangopay según los Términos Generales.

El Mecanismo de Retención y la Reserva pueden acumularse.

3.9. Comisiones pagaderas al socio

Usted autoriza a Mangopay a deducir de su cuenta Mangopay las comisiones acordadas entre usted y el socio en el acuerdo de plataforma en relación con los servicios prestados por el socio. A este respecto, usted acepta que el socio nos comunique los importes pagaderos. En caso de disputa relativa al importe de las comisiones acordadas entre usted y el socio y que nosotros hemos deducido, le invitamos a ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de la plataforma.

3.10. Protección de fondos

Los fondos que conservamos en su nombre están protegidos de conformidad con los términos del artículo 24-10 (5) y el artículo 14 de la Ley de 10 de noviembre de 2009 publicada en el Memorial A

n.º 215 del Gran Ducado de Luxemburgo de 11 de noviembre de 2009.

3.11. Bloqueo de su cuenta Mangopay y de los servicios Mangopay

Podemos bloquear su cuenta Mangopay y suspender los servicios Mangopay por motivos relacionados con la seguridad de la cuenta Mangopay, por presunción de uso no autorizado, ilegal o fraudulento de la cuenta Mangopay y/o de los servicios Mangopay, en caso de infracciones graves de las presentes condiciones generales, sospechas de blanqueo de dinero o financiación del terrorismo, medidas de congelación de activos adoptadas contra usted, o a petición justificada de nuestros socios bancarios o sistemas de tarjetas cuando estos consideren que el uso que usted hace de los servicios Mangopay infringe sus normas. Para cualquier cuestión relacionada con el bloqueo de su cuenta Mangopay o la suspensión de los servicios Mangopay, le invitamos a ponerse en contacto en primer lugar con el servicio de atención al cliente de la plataforma. Le informamos de que, en algunos casos, la ley nos prohíbe facilitarle los motivos del bloqueo de la cuenta Mangopay o de la suspensión de los servicios Mangopay.

Además de cumplir con las medidas restrictivas y sanciones previstas por la legislación de la Unión Europea, Mangopay, como filial de una empresa con sede en los Estados Unidos de América, tiene la obligación de cumplir con las sanciones económicas y otras medidas restrictivas aplicadas en particular por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. Esto significa que estaremos obligados a restringir inmediatamente una transacción, a suspender o dejar de prestarle la totalidad o parte de los servicios Mangopay o a rescindir las presentes condiciones generales de inmediato si detectamos que usted es una persona designada en las medidas/sanciones de la OFAC, o que las transacciones en su cuenta Mangopay implican, con carácter más general, a (i) personas, (ii) países o (iii) productos/servicios específicos originarios de determinados países/zonas geográficas cubiertos por la OFAC, además de las restricciones comerciales impuestas por leyes y reglamentos relacionados.

Desbloquearemos su cuenta Mangopay y los servicios Mangopay cuando dejen de existir las razones que justificaron el bloqueo.

3.12. Seguridad

Hacemos todo lo posible para garantizar la confidencialidad y seguridad de su cuenta Mangopay. Podemos suspender temporalmente el uso de la cuenta Mangopay o de los servicios Mangopay por motivos técnicos, de seguridad o de mantenimiento, sin que estas operaciones den lugar a ningún tipo de indemnización. Limitaremos este tipo de interrupciones a lo estrictamente necesario.

Usted deberá tomar todas las medidas razonables para controlar y garantizar la seguridad de los dispositivos que utiliza para acceder a la plataforma y a los servicios Mangopay. Si usted es una persona jurídica, también debe asegurarse de que solo utilicen los servicios Mangopay las personas autorizadas por usted. Usted es plenamente responsable del uso que se haga de los servicios Mangopay y del acceso a la cuenta Mangopay por parte de cualquier persona autorizada por usted a este respecto. No se podrá exigir nuestra responsabilidad a este respecto, salvo en caso de negligencia probada por nuestra parte.

3.13. Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

Estamos sujetos a la normativa aplicable en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (PBC/FT). Para poder prestarle los servicios de pago, la normativa nos obliga a identificarle y verificar su identidad, así como la de su beneficiario efectivo en caso de que se trate de una persona jurídica. En algunos casos, es posible que necesitemos también obtener información relativa a una transacción (como su finalidad, origen o destino) o al uso de su cuenta Mangopay. Por ello, si consideramos que la información de que disponemos no es suficiente, o si esta información revela cualquier cuestión relativa al blanqueo de capitales o a la financiación del terrorismo, podremos suspender en cualquier momento el uso de su cuenta Mangopay y la prestación de los servicios Mangopay, sin perjuicio de nuestro derecho a solicitar la rescisión de las condiciones generales que nos vinculan, si consideramos que, si seguimos prestándole los servicios Mangopay, no podremos cumplir con nuestras obligaciones en materia de PBC/FT.

Le informamos de que los servicios Mangopay que le prestamos pueden estar sujetos al ejercicio del derecho de comunicación con las autoridades competentes, como la unidad nacional de inteligencia financiera. No se podrá interponer ninguna demanda o acción de responsabilidad civil, ni tampoco imponer sanción profesional alguna contra Mangopay, sus directores o sus agentes que hayan comunicado de buena fe la actividad sospechosa a su autoridad nacional.

Sección 4. Modificación, duración y finalización del contrato

4.1. Modificación de las condiciones generales

Podemos modificar las condiciones generales en cualquier momento. Se le notificará cualquier modificación a través de la plataforma o de Mangopay. Si fuera necesario modificar las condiciones generales debido a disposiciones legislativas o reglamentarias, las modificaciones pertinentes se aplicarán inmediatamente. En tales casos, se le informará de cualquier modificación al menos dos (2) meses antes de que la misma entre en vigor y tendrá la opción de rechazar las modificaciones mediante la notificación de su oposición, así como de rescindir las presentes condiciones generales poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de la plataforma o con Mangopay. Su oposición, incluida la rescisión de las condiciones generales, deberá notificarse por escrito antes de la entrada en vigor de las modificaciones propuestas. Si no nos notifica su oposición, consideraremos aceptadas las modificaciones propuestas. La nueva versión de las condiciones generales será aplicable a partir de su entrada en vigor. Usted reconoce que su uso continuado de los servicios Mangopay después de la fecha de aplicación de las actualizaciones constituye la aceptación de las modificaciones.

4.2. Duración y terminación

Las condiciones generales se concluyen por un tiempo indefinido y son aplicables una vez que usted las haya aceptado.

Puede rescindir las presentes condiciones generales en cualquier momento. Nosotros también podremos rescindir las condiciones generales en cualquier momento con un período de preaviso de dos (2) meses. Independientemente de que la rescisión tenga lugar por iniciativa suya o de Mangopay, deberá notificarse a la otra parte por cualquier medio, incluido el correo electrónico. Si desea rescindir por correo electrónico, la rescisión por iniciativa propia puede enviarse al servicio de atención al cliente de la plataforma, o a Mangopay a la dirección: eu-account-closure@mangopay.com. Usted acepta que el socio nos envíe su solicitud de rescisión

cuando así proceda. Si hay una investigación en curso en el momento de la solicitud de cancelación de su cuenta Mangopay, podremos bloquear su cuenta Mangopay tal como se indica en el artículo 4.6.

También podremos rescindir las presentes condiciones generales mediante notificación simple (incluso por correo electrónico) sin previo aviso en todas las situaciones en el artículo 7, así como en los casos siguientes: infracciones graves de las presentes condiciones generales; incumplimiento de las condiciones de elegibilidad previstas en el artículo 3.1; negativa a facilitar los documentos obligatorios previstos en el artículo 3.3; uso fraudulento o ilícito de los servicios Mangopay; sospecha de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo; a petición justificada de nuestros socios bancarios o redes de tarjetas cuando estos consideren que el uso que usted hace de los servicios Mangopay es contrario a sus normas; o si usted está sujeto a medidas restrictivas o sanciones económicas, o lo esté una de sus transacciones.

Las condiciones generales también se rescindirán automáticamente en los siguientes casos:

- si su cuenta Mangopay queda inactiva, tal y como se define más adelante;
- si finaliza su acuerdo de plataforma (por iniciativa suya o del socio).

Le informamos de que la rescisión de las condiciones generales (y, por tanto, el cierre de su cuenta Mangopay) solo será efectiva cuando la cuenta Mangopay tenga saldo cero.

4.3. Inactividad

Su cuenta Mangopay se considerará inactiva si no se ha registrado ninguna transacción en su cuenta durante dos (2) años (excluidos los gastos de gestión administrativa). Cuando el saldo de su cuenta Mangopay inactiva sea positivo, recibirá una notificación de inactividad. Si su cuenta Mangopay tiene un saldo positivo y usted no demuestra su voluntad de seguir utilizando los servicios Mangopay, deberá recuperar los fondos en una cuenta externa de la que sea titular para permitir el cierre de su cuenta Mangopay; alternatively, cuando sea posible, los fondos registrados se depositarán automáticamente en su cuenta externa. En caso de que no podamos abonarle los fondos, seguiremos administrando sus activos con la debida diligencia, a cambio de lo cual nos reservamos el derecho a deducir una comisión de gestión administrativa de treinta (30) euros al año.

Estos gastos de gestión administrativa se limitarán al saldo positivo disponible en la cuenta Mangopay. Una vez que el saldo de su cuenta Mangopay llegue a cero, la cuenta se cerrará automáticamente y se rescindirán de forma permanente las presentes condiciones generales. Hasta que usted se presente para recuperar las sumas registradas en su cuenta Mangopay, esta quedará bloqueada y se mantendrá con el único fin de transferir las sumas debidas a la cuenta externa que usted haya especificado, sin perjuicio de los gastos de gestión administrativa que pueda cobrar Mangopay.

En caso de fallecimiento, el saldo solo podrá reembolsarse a sus beneficiarios. La cuenta Mangopay ya no permitirá la ejecución de operaciones de pago.

4.4. Consecuencias de la terminación del contrato entre Mangopay y el socio

Le informamos de que, si finaliza el contrato que hemos suscrito con el socio para la integración de la

solución Mangopay, rescindiremos las condiciones generales con sujeción al plazo de preaviso indicado en el artículo 4.2.

En su caso, si el saldo de su cuenta Mangopay es cero, esta se cerrará automáticamente al final del plazo de preaviso y las condiciones generales se considerarán rescindidas.

Si el saldo de su cuenta Mangopay es positivo, deberá recuperar los fondos en una cuenta externa de la que sea titular para poder cerrar su cuenta Mangopay. Si no recupera sus fondos, seguiremos administrando sus activos con la debida diligencia, de conformidad con lo dispuesto a continuación.

Si el socio deja de utilizar los servicios Mangopay, su cuenta Mangopay se considerará inactiva si no se ha registrado ninguna transacción en la misma durante un (1) año (excluidos los gastos de gestión administrativa). Recibirá una notificación de inactividad por correo electrónico de la plataforma o de Mangopay, en la que se le invitará a ponerse en contacto con Mangopay de acuerdo con el procedimiento indicado en la propia notificación. Si no puede transferir los fondos de su cuenta Mangopay a su cuenta externa, Mangopay retendrá sus fondos a cambio de la deducción de una comisión de gestión administrativa de treinta (30) euros al año.

Estos gastos de gestión administrativa se limitarán al saldo positivo disponible en la cuenta Mangopay. Una vez que el saldo de su cuenta Mangopay llegue a cero, la cuenta se cerrará automáticamente y se rescindirán de forma permanente las presentes condiciones generales.

Hasta que usted se presente para recuperar las sumas registradas en su cuenta Mangopay, esta se mantendrá con el único fin de transferir las sumas debidas a la cuenta externa que usted haya especificado, sin perjuicio de los gastos de gestión administrativa que pueda cobrar Mangopay.

En caso de fallecimiento, el saldo solo podrá reembolsarse a sus beneficiarios de conformidad con el artículo 4.5. La cuenta Mangopay ya no permitirá la ejecución de operaciones de pago.

4.5. Fallecimiento (persona física)

En caso de fallecimiento, dejaremos de prestar los servicios Mangopay. También restringiremos los pagos a la cuenta externa hasta que recibamos instrucciones de los beneficiarios o del notario encargado de la herencia. Sus fondos solo podrán remitirse a sus beneficiarios cuando estos presenten los documentos que nos permitan verificar su legitimidad e identidad.

4.6. Consecuencias de la rescisión

En caso de notificación de rescisión de las condiciones generales, ya no podrá utilizar los servicios Mangopay y su cuenta Mangopay quedará restringida a las operaciones necesarias para transferir a su cuenta externa los fondos registrados en su cuenta Mangopay. Los fondos de los que dispongamos en su cuenta Mangopay se transferirán a su cuenta externa siempre que se cumplan los requisitos de identificación establecidos en el artículo 4.3. Una vez que la cuenta Mangopay presente un saldo cero, la cuenta se cerrará de forma permanente y las condiciones generales se rescindirán.

Sección 5. Comisiones

No percibimos ninguna comisión por el uso de los servicios Mangopay, salvo en caso de inactividad de su cuenta Mangopay, tal y como se establece en el artículo 4.3.

Sección 6. Limitación de responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita a la prestación de los servicios Mangopay. No intervenimos en ninguna relación jurídica o comercial, ni en ningún litigio entre usted y el socio, entre usted y un pagador o entre usted y cualquier otro usuario de la plataforma. No ejercemos ningún control sobre el cumplimiento o las características de los productos y servicios para los que procesamos los pagos. Somos ajenos al contrato entre usted y un pagador o entre usted y el socio; en consecuencia, no podremos ser considerados responsables del incumplimiento o cumplimiento incorrecto de las obligaciones que de tal contrato se deriven, ni de acciones culposas, mala conducta o negligencia en que cualquier pagador o socio pueda incurrir para con usted. El socio es el único responsable de la seguridad de su plataforma, y usted debe ponerse en contacto con él para cualquier disputa relacionada con el uso de la misma. Somos los únicos responsables de la seguridad de la solución Mangopay.

En ningún caso seremos responsables en caso de (i) bloqueo de la cuenta Mangopay o suspensión de los servicios Mangopay efectuado en las situaciones previstas en las presentes condiciones generales, (ii) indisponibilidad de la plataforma o de su interfaz, (iii) acceso no autorizado a su interfaz o de violación de la seguridad de la plataforma, (iv) interrupción o perturbación de nuestro software y de los sistemas informáticos utilizados para ofrecer la solución Mangopay, y (v) incumplimiento o cumplimiento incorrecto de las obligaciones derivadas de su contrato con un pagador o con la plataforma. En todos los casos, nuestra responsabilidad se limita a la indemnización por daños directos relacionados con el incumplimiento por nuestra parte de cualquiera de nuestras obligaciones en virtud de las presentes condiciones generales, salvo en los casos en que dicha limitación esté prohibida por la legislación aplicable.

Sección 7. Sus compromisos

Durante todo el tiempo que utilice los servicios Mangopay, usted se compromete a cumplir las siguientes condiciones:

- el uso que usted hace de los servicios Mangopay no es contrario (i) al orden público, (ii) a la moralidad o (iii) a las leyes y reglamentos aplicables, y (iv) no infringe los derechos de terceros;
- usted utiliza los servicios Mangopay exclusivamente con el fin de efectuar transacciones en virtud del acuerdo de la plataforma;
- usted se compromete a no utilizar los servicios Mangopay para actividades prohibidas. La lista de actividades prohibidas está disponible en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- usted se compromete a no suplantar a ninguna otra persona o entidad, a no falsificar ni ocultar su identidad o edad y a no crear una identidad falsa.

En caso de incumplimiento de estos compromisos, podemos tomar una serie de medidas para proteger Mangopay, en cualquier momento y a nuestra entera discreción. En particular, podemos, sin previo aviso, tomar las siguientes medidas:

- rescindir las presentes condiciones generales;
- restringir su cuenta Mangopay o suspender los servicios Mangopay;
- bloquear su cuenta Mangopay;
- negarse a prestarle los servicios Mangopay en el futuro, incluso en otras plataformas,
- suspender su dinero en la medida y durante el tiempo que sea razonablemente necesario;
- rechazar en cualquier momento cualquier transacción, en cuyo caso le notificaremos la denegación y los motivos para la misma dentro de los límites impuestos por la ley.

Tenemos derecho a emprender cualquier acción legal privada para compensar cualquier daño que suframos como consecuencia del incumplimiento por su parte de las obligaciones derivadas de las presentes condiciones generales. Si observa un incumplimiento de las obligaciones mencionadas, puede ponerse en contacto con nosotros para informarnos de las acciones en cuestión a través de la siguiente dirección de correo electrónico: compliance@Mangopay.com.

Sección 8. Protección de sus datos personales

Recogemos y procesamos sus datos personales («datos personales») en relación con la prestación de los servicios Mangopay. De conformidad con el Reglamento europeo (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos («RGPD»), solo se tratan los datos personales estrictamente necesarios para el cumplimiento de los fines especificados. Para más información sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de Mangopay, consulte nuestra política de privacidad en: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Para cualquier pregunta o solicitud relacionada con el tratamiento de sus datos personales, puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento en: dpo.mangopay@mangopay.com.

Al firmar estas condiciones generales, usted: (i) declara haber leído nuestra política de privacidad disponible en el sitio web comercial de Mangopay en la siguiente dirección: <https://mangopay.com/privacy-statement>; (ii) se compromete a consultar periódicamente nuestra política de privacidad, ya que es consciente de que puede ser adaptada en función de los cambios en nuestras actividades de tratamiento de datos personales o de la normativa aplicable, en cuyo caso, prevalece siempre la última versión publicada en el sitio web comercial de Mangopay; (iii) se compromete, si actúa como representante legal de una persona jurídica o asociación y nos facilita datos personales relativos a terceros, a comunicar a los terceros en cuestión nuestra política de privacidad (<https://mangopay.com/privacy-statement>).

Sección 9. Disposiciones generales

9.1. Secreto profesional

Estamos sujetos a estrictas obligaciones de secreto profesional. No obstante, el secreto profesional puede levantarse en virtud de una disposición legislativa, reglamentaria o cautelar, en particular, a petición de las autoridades de control.

Usted acepta que pueda levantarse el secreto profesional en beneficio de los proveedores de servicios con los que tenemos subcontratadas funciones operativas. Los proveedores de servicios con los que podremos compartir datos amparados por el secreto profesional nos prestan servicios relacionados con la prevención del fraude, la lucha contra el blanqueo de capitales y contra la financiación del terrorismo, así como el alojamiento y la seguridad de nuestra infraestructura técnica. Los datos en cuestión son sus datos identificativos, así como los datos relacionados con las transacciones efectuadas mediante el uso de los servicios Mangopay. También podemos compartir determinados datos técnicos relacionados con el dispositivo que utiliza (ordenador, teléfono, etc.), sus identificadores electrónicos, su dirección IP e información sobre su interacción con la plataforma de nuestros socios con fines de prevención del fraude. Nuestros proveedores de servicios suelen estar ubicados en la Unión Europea, especialmente en Luxemburgo, Polonia, Francia, Irlanda y Alemania. Algunas de estas entidades también están situadas fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo («EEE»), en Estados Unidos, Inglaterra y Canadá, entre otros países. Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios Mangopay, usted consiente que sus datos se compartan con entidades del grupo al que pertenece Mangopay cuando dichas entidades participen en la prestación de los servicios Mangopay. Por último, acepta que se levante el secreto profesional en el marco de solicitudes legítimas de autoridades facultadas para exigirnos que compartamos determinada información.

También tiene derecho a eximirnos del secreto profesional informándonos expresamente de los terceros que autoriza a recibir su información confidencial, así como de las categorías de datos que se divulgarán.

9.2. Propiedad intelectual

Conservamos todos los títulos y derechos de propiedad intelectual vinculados a los servicios Mangopay que le ofrecemos. El presente documento no le transfiere ninguno de estos derechos.

Usted se compromete a no infringir los títulos y derechos de Mangopay, incluidos la marca comercial y el logotipo «Mangopay». También se compromete a no eliminar ni modificar ninguna indicación de la marca comercial «Mangopay» ni cualquier otra propiedad intelectual o derecho de propiedad que aparezca en cualquier artículo suministrado o puesto a disposición por Mangopay.

9.3. Fuerza mayor

En caso de incumplimiento de los servicios Mangopay, no se nos podrá considerar responsables ni incumplidores de las presentes condiciones generales cuando la causa del incumplimiento esté relacionada con un acontecimiento de fuerza mayor, tal y como se define en la legislación aplicable.

9.4. Independencia de las disposiciones contractuales

Si alguna de las disposiciones de las presentes condiciones generales fuera declarada nula, se considerará como no escrita y no invalidará ninguna de las demás disposiciones. En caso de que una o varias disposiciones de las presentes condiciones generales queden obsoletas o sean declaradas como tales en virtud de una ley, un reglamento o a raíz de una sentencia firme dictada por un tribunal competente, las demás disposiciones conservarán su alcance y su carácter vinculante.

9.5. Imposibilidad de cesión

No podrá transferir ni ceder a terceros los derechos y obligaciones que le corresponden en virtud de las presentes condiciones generales.

9.6. Acuerdo sobre las pruebas

Usted reconoce que toda la información relacionada con su uso de los servicios Mangopay y que se encuentre en nuestro sistema informático de forma inalterable, fiable y segura se considerará auténtica hasta que se demuestre lo contrario.

9.7. Ausencia de renuncia

El hecho de que usted o nosotros no hagamos uso de cualquiera de las disposiciones establecidas en estas condiciones generales en un momento dado no constituye una renuncia a un derecho, y no impide el ejercicio de tal derecho o de cualquier otro en una fecha posterior.

9.8. Reclamaciones y mediación

Para cualquier solicitud relacionada con el uso de los servicios Mangopay, le invitamos a ponerse en contacto en primer lugar con el servicio de atención al cliente de la plataforma. Para reclamaciones relacionadas con los servicios Mangopay o con su cuenta Mangopay, puede ponerse en contacto con nuestro departamento de reclamaciones a través de la siguiente dirección de correo electrónico: complaint@mangopay.com.

Recibirá una respuesta lo antes posible y, a más tardar, en los quince (15) días laborables siguientes a la recepción de la reclamación por parte de Mangopay. Sin embargo, por razones ajenas a nuestra voluntad, Mangopay podría no estar en condiciones de responder dentro de este plazo de quince (15) días.

En este caso, le enviaremos una respuesta en la que se especificarán los motivos de este plazo adicional y la fecha en la que le enviaremos la respuesta definitiva. En cualquier caso, recibirá una respuesta definitiva a más tardar treinta y cinco (35) días hábiles después de la recepción de la queja.

Le informamos de que la Comisión de Supervisión del Sector Financiero de Luxemburgo (CSSF) es competente para resolver, con carácter extrajudicial, los litigios relativos a la aplicación de las presentes condiciones generales. Para más información sobre la CSSF y las condiciones de dicho recurso, puede consultar el sitio web de la entidad (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Llamamos su atención sobre el hecho de que no es posible recurrir a la CSSF si la solicitud es claramente infundada o abusiva, si el litigio ha sido examinado previamente o está en curso de examen por otra entidad de defensa del consumidor o por un tribunal, si se presenta la solicitud al defensor del consumidor al cabo de más de un año tras la reclamación escrita presentada ante nosotros o si la disputa no entra en el ámbito de competencias del defensor del consumidor. Si es usted consumidor, también puede presentar su reclamación en la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea, en <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. El recurso a la mediación es un mecanismo alternativo que no constituye una condición previa para emprender acciones legales.

9.9. Idioma

Salvo en el caso de las normas de orden público (que solo se aplicarán en la medida estricta de su propósito), las presentes condiciones generales se concluyen únicamente en inglés y usted acepta que nos comuniquemos con usted en inglés. Cualquier traducción de estas condiciones generales se facilita únicamente para su comodidad y no pretende modificar los términos de las mismas.

9.10. Legislación y jurisdicción aplicables

Las presentes condiciones generales están sujetas a la legislación de Luxemburgo, salvo en los casos en que deban aplicarse leyes de orden público (como la legislación local en materia de consumo) a la relación que nos vincula.

En caso de litigio entre nosotros, usted acepta la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Luxemburgo. Sin embargo, si usted es consumidor, puede recurrir a los tribunales de su lugar de residencia o a los tribunales del domicilio social de Mangopay, de conformidad con el Reglamento n.º 1215/2012, de 12 de diciembre de 2012.

Condiciones específicas para los servicios Mangopay en caso de reutilización de fondos registrados en una cuenta Mangopay

Tenga en cuenta que este documento se ha traducido a varios idiomas para mayor comodidad de nuestros lectores. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión inglesa.

Las presentes condiciones específicas son aplicables cuando usted tenga la opción de (i) utilizar los fondos registrados en su cuenta Mangopay para transferir fondos a la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma, y (ii) recibir en su cuenta Mangopay transferencias de fondos iniciadas desde la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma. Esta función solo está disponible si el socio ha puesto esta opción a su disposición.

Si el pagador es también un usuario de la plataforma con una cuenta Mangopay, tiene la opción de pagarle con los fondos disponibles en su propia cuenta Mangopay. En las presentes condiciones específicas, esta operación se denomina «**transferencia**».

1. **Transferencia de fondos de su cuenta Mangopay a otra cuenta Mangopay**

Puede utilizar los fondos registrados en su cuenta Mangopay para realizar un pago a la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma. En este caso, debe iniciar sesión en la interfaz de la plataforma mediante el procedimiento de autenticación especificado. Antes de iniciar el pago, debe asegurarse de que el saldo disponible en su cuenta Mangopay sea suficiente para cubrir el importe de la transferencia.

Para abonar el pago a la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma, deberá indicar el importe, el beneficiario y cualquier otra información solicitada por el socio. Su instrucción de pago es irrevocable una vez que haya confirmado el pago en la Interfaz de la plataforma, y se considerará inmediata salvo que se indique lo contrario. Ejecutaremos su instrucción lo antes posible y abonaremos los fondos en la cuenta Mangopay del usuario beneficiario de la transferencia de fondos. Podemos negarnos a efectuar la transacción si la instrucción está incompleta o es errónea. Podemos bloquear una transferencia desde su cuenta de Mangopay a otra cuenta de Mangopay si sospechamos un uso fraudulento o ilícito de su cuenta de Mangopay, una infracción de la seguridad de su cuenta de Mangopay o por razones de PBC/FT, incluidas las sanciones, restricciones o medidas de congelación de activos impuestas contra usted por una autoridad administrativa o en relación con el contexto de la transferencia.

Impugnación de una transferencia iniciada desde su cuenta Mangopay – Si desea impugnar un pago efectuado a la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma que usted no haya autorizado o que se haya efectuado incorrectamente, le invitamos a que se ponga en contacto en primer lugar y lo antes posible con el servicio de atención al cliente del socio, o bien con el servicio de atención al cliente de Mangopay.

Si utiliza los servicios Mangopay con fines no profesionales, dispone de un plazo de trece (13) meses a partir de la ejecución del cargo en su cuenta Mangopay para impugnar la transacción de transferencia. Si utiliza los servicios Mangopay como profesional, su período de disputa es de ocho (8) semanas a partir de la ejecución del cargo en su cuenta Mangopay. Si descubrimos que el pago no autorizado se debe a un fraude, le devolveremos el importe de la transacción. No obstante, cualquier pérdida relacionada con pagos no autorizados seguirá siendo responsabilidad suya si se deriva de una actividad fraudulenta llevada a cabo por usted, o en caso de negligencia por su parte en relación con la seguridad y el acceso a su cuenta Mangopay.

2. Recepción de una transferencia en su cuenta Mangopay

Puede recibir mediante transferencia en su cuenta Mangopay fondos de otros usuarios de la plataforma que sean titulares de una cuenta Mangopay. Los fondos recibidos por transferencia se registrarán en su cuenta Mangopay.

3. Reembolso de una transferencia recibida

Si desea reembolsar una transferencia relacionada con una transacción, puede solicitar la anulación total o parcial de una transferencia recibida en su cuenta de conformidad con este artículo. La cancelación de una transferencia solo será posible si los fondos correspondientes al importe pendiente de reembolso están disponibles en su cuenta Mangopay.

CONTRATO MARCO DE EMISIÓN, GESTIÓN, SUMINISTRO DE DINERO ELECTRÓNICO DE MANGOPAY

Condiciones Generales de Uso del Dinero Electrónico

(versión para Francia)

Versión al 27/11/2020

El presente contrato se celebra entre:

El cliente del Sitio web, persona física o jurídica inscrita en el Registro mercantil (o en el registro nacional de actividades profesionales o cualquier otro organismo profesional equivalente) de un Estado miembro de la Unión Europea o de otro Estado parte del Espacio Económico Europeo, o de un país tercero que imponga requisitos equivalentes en términos de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, que actúe en su nombre exclusivamente con fines profesionales (comerciales, industriales, artesanales o liberales),

en lo sucesivo, el “**Usuario**” o “**Usuario profesional**”,

o

El cliente del Sitio web, persona física residente de un Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado parte del Espacio Económico Europeo o de un país tercero que imponga requisitos equivalentes en términos de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, que actúe en su nombre exclusivamente con fines no profesionales,

en lo sucesivo, el “**Usuario**” o “**Usuario consumidor**”, por una parte,

y

MANGOPAY SA, sociedad anónima constituida con arreglo al derecho luxemburgués, y domicilio social sito en 2 Avenue Amélie, L-1125 Luxemburgo, inscrita en el Registro Mercantil de Luxemburgo con el número B173459, autorizada para ejercer su actividad en el Espacio Económico Europeo en régimen de libertad de establecimiento, en calidad de entidad de dinero electrónico aprobada por la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero [Commission de Surveillance du Secteur Financier] sita en 283 route d’Arlon L-1150 Luxemburgo, www.cssf.lu,

en lo sucesivo denominada el “**Emisor**”, por otra parte

denominadas en lo sucesivo una “**Parte**” de forma individual, o las “**Partes**” de forma conjunta.

Advertencia

Se invita al Usuario a que lea detenidamente el presente Contrato Marco que el Distribuidor le ha enviado antes de aceptarlo, así como a que lo descargue en un Soporte duradero conforme al procedimiento propuesto por el Distribuidor. Por defecto, las comunicaciones con el Emisor se realizarán siempre por medio del Distribuidor conforme a las modalidades previstas en las Condiciones Generales del Sitio Web, a menos que se prevea otro modo de comunicación en el Contrato.

1. Definiciones

A los efectos del presente, los términos a continuación se definen de la siguiente manera:

“Autenticación”: designa a los procedimientos definidos por el Distribuidor a fin de verificar la identidad del Usuario o la validez de una Orden de pago. Dichos procedimientos incluyen el uso de Credenciales de seguridad personalizadas y de Datos de identificación.

“Autenticación reforzada”: designa a los procedimientos de Autenticación definidos por el Distribuidor y que responden a las exigencias de la Directiva (UE) 2015/2366 de 25 de noviembre de 2015. Dicha Autenticación reforzada incluye sobre todo elementos que permiten establecer vínculos dinámicos entre la Operación, el importe y el Beneficiario.

“Bancos”: designa a las entidades de crédito que conservan los fondos recaudados por el Emisor correspondientes al Dinero electrónico en circulación. Las entidades seleccionadas son actualmente Crédit Mutuel Arkéa e ING Luxembourg. El Emisor se reserva la posibilidad de seleccionar cualquier otra entidad de crédito autorizada de un Estado miembro de la Unión Europea o que forme parte del acuerdo relativo al Espacio Económico Europeo.

“Beneficiario”: hace referencia a una persona física o jurídica que actúa en su nombre, designada por el Usuario entre los clientes del Sitio web, en beneficio de la cual se transfiere el Dinero electrónico en el marco de una Operación de pago. Todo Beneficiario puede convertirse en Usuario con arreglo al presente a partir de su aceptación del Contrato Marco, a condición de que el Emisor lo acepte. En determinados casos, el Beneficiario puede ser el Distribuidor de acuerdo con las Condiciones específicas.

“Tarjeta”: hace referencia a la tarjeta bancaria, de pago o de crédito utilizada por el Usuario para el envío de fondos al Emisor a cambio de la emisión de Dinero electrónico. Dicha tarjeta está asociada a una de las siguientes redes: Visa, MasterCard, CB o Amex.

“Cuenta”: es toda referencia interna que le permite al Emisor identificar en sus libros las distintas operaciones de adquisición, utilización y reembolso de Dinero electrónico realizadas en nombre de un mismo Usuario y de determinar, en todo momento, el importe en euros de Dinero electrónico disponible en posesión de dicho Usuario. La Cuenta no podrá en ningún caso asimilarse a una cuenta de depósito, una cuenta corriente ni una cuenta de pago.

“Condiciones Generales del Sitio Web”: designa a las condiciones generales de uso del Sitio web acordadas entre el Usuario como cliente del Sitio web y el Distribuidor, las cuales rigen el acceso a dicho Sitio web.

“Contrato Marco”: hace referencia a las presentes Condiciones Generales de Uso del Dinero Electrónico, acompañadas del Formulario de suscripción y de las Condiciones tarifarias, que rigen el uso de los Servicios así como la gestión de la Cuenta de pago por parte del Emisor.

“Condiciones tarifarias”: designa a las modalidades financieras acordadas entre el Usuario y el Distribuidor, incluidos los gastos adeudados en virtud del presente Contrato Marco. Este documento comprende la totalidad de los gastos abonados por la adquisición, la utilización y la gestión del Dinero electrónico de conformidad con lo establecido en las Condiciones Generales del Sitio Web.

“Distribuidor”: designa a la entidad, debidamente autorizada por el Emisor, que explota el Sitio web y cuyos datos de contacto se indican en las Condiciones Generales del Sitio Web. El Distribuidor prepara, facilita y asesora a sus clientes con vistas a la celebración del Contrato Marco a través de su Sitio web. Brinda también apoyo a sus clientes a lo largo de su relación con el Emisor en el marco de la realización de sus Operaciones de pago y Reembolso. Para ello, el Distribuidor pone a disposición de todo cliente un servicio de atención al cliente dedicado a las Operaciones de pago ejecutadas en virtud del presente. El Distribuidor no recauda los fondos a excepción de los gastos acordados en las Condiciones tarifarias.

“Credenciales de seguridad personalizadas”: son las credenciales personalizadas que el Distribuidor le suministra al Usuario con fines de Autenticación. Incluyen los Datos de identificación, al igual que cualquier otro dato que pueda estar vinculado al procedimiento de Autenticación o de Autenticación

reforzada.

“**Datos de identificación**”: hace referencia al identificador único y la contraseña del Usuario que le permite acceder a su Espacio personal.

“**Datos personales**”: hace referencia a toda información relativa al Usuario persona física, o a una persona física vinculada con el Usuario persona jurídica (en particular un mandatario social, un beneficiario efectivo, una Persona autorizada) en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de los datos personales.

“**Emisor**”: hace referencia a MANGOPAY SA, emisor de Dinero Electrónico autorizado en Luxemburgo por la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero [Commission de Surveillance du Secteur Financier] con el número 3812 y autorizado para ejercer su actividad en todos los países miembro de la Unión Europea. El Emisor figura en el listado de entidades de dinero electrónico que se puede consultar en la página <http://supervisedentities.cssf.lu/index.html?language=fr#Home>.

“**Espacio personal**”: designa al entorno dedicado del Usuario, disponible en el Sitio web del Distribuidor, que le permite utilizar los Servicios.

“**Formulario de suscripción**”: designa al formulario que debe llenar todo cliente potencial que desee abonarse a los Servicios, disponible en el Sitio web al momento de la inscripción o que el Distribuidor pone a disposición.

“**Identificador**”: designa a los datos que el Emisor requiere para identificar al Usuario con vistas a la realización de una Operación de pago y que está compuesto por un nombre de Usuario (dirección de correo electrónico válida)

“**Día hábil**”: designa a un día natural a excepción de los días sábado, domingo y feriado en Francia metropolitana y en Luxemburgo, y todo otro día que el Emisor designe como tal.

“**Dinero electrónico**”: designa al valor monetario disponible representado por un crédito del Usuario sobre el Emisor. El Dinero electrónico es emitido por el Emisor tras la correspondiente entrega de fondos en euros (€) por el Usuario y constituye un medio de pago aceptado exclusivamente por los Beneficiarios. El Emisor lo conserva en forma electrónica en su servidor mediante el registro en una Cuenta abierta a tal efecto.

“**Medio de pago**”: hace referencia a los medios de pago distintos a la Tarjeta, listados en el Sitio web, que el Emisor propone como opción a fin de que el Usuario pueda entregarle fondos a cambio de la emisión de Dinero electrónico.

“**Operación de pago**”: designa a la transferencia de Dinero electrónico a favor de un Beneficiario designado por un Usuario en el Sitio web.

“**Orden**”: designa a la instrucción que el Usuario da al Emisor de conformidad con el procedimiento previsto en el Contrato Marco con vistas a la ejecución de una Operación de pago o de un Reembolso.

“**Página de pago**”: es la página protegida por Payline, el proveedor de dinero electrónico del Emisor. El Usuario solo deberá considerar como válida esta dirección. Se le invita a que verifique de sistemáticamente la dirección que figura en la parte superior de la página.

“**Interesado**”: designa al Usuario persona física o a toda persona física vinculada al Usuario (en especial un mandatario social, un beneficiario efectivo) cuyos Datos personales son tratados en el marco de la ejecución del presente Contrato Marco.

“**Reembolso**”: designa la transferencia realizada por el Emisor conforme a la Orden del Usuario de los fondos escriturales correspondientes a parte o la totalidad del Dinero electrónico disponible en su posesión, tras deducción de los posibles gastos adeudados.

“**Servicios**”: hace referencia a los servicios de emisión, de gestión y de entrega del Dinero electrónico que

el Emisor brinda al Usuario, tal como se describen en el artículo 5 del presente.

“Servicio de atención al cliente del Distribuidor”: es el servicio cuyos datos de contacto se indican en el Sitio web al cual puede recurrir el Usuario a fin de solicitar información relativa al Contrato Marco.

“Sitio web”: es el sitio web explotado por el Distribuidor cuyo objeto consiste en vender bienes o servicios a Usuarios o recaudar los fondos de dichos Usuarios, o poner en contacto a los Beneficiarios con los Usuarios. El Sitio web ha integrado la API con los colores de la Marca para que el Usuario pueda contar con un medio de pago emitido y gestionado por el Emisor con el fin de transferir fondos al Beneficiario designado.

“Soporte duradero”: designa todo instrumento que permite al Usuario almacenar datos que se le han enviado personalmente a fin de poder referirse a ellos más tarde durante un período de tiempo adaptado a los fines para los cuales se le enviaron dichos datos y que permite la reproducción idéntica de los datos almacenados. Suele presentarse en forma de archivo PDF.

“Usuario”: designa a toda persona física o jurídica que actúa por su cuenta y que posee Dinero electrónico en una Cuenta abierta en su nombre a fin de realizar una o varias Operaciones de pago.

2. Objeto

El Contrato Marco tiene por objeto definir las condiciones según las cuales el Emisor le brinda al Usuario un medio de pago aceptado exclusivamente por los Beneficiarios en el marco de las relaciones establecidas entre ellos a través del Sitio web, a cambio de una remuneración definida en el artículo 9 del presente.

El medio de pago propuesto al Usuario debe ser sistemáticamente en modalidad de prepago y no estará sujeto a ningún adelanto, crédito ni descuento. Se basa en el Dinero electrónico emitido y gestionado por el Emisor.

El Emisor le ha encomendado al Distribuidor la misión de proponer a los clientes del Sitio web este medio de pago, facilitar la celebración del presente y brindar apoyo a los Usuarios a lo largo de sus relaciones con el Emisor.

Únicamente el Contrato Marco dará fe entre las Partes en caso de litigio.

3. Suscripción a los Servicios

3.1. Modalidades de suscripción

El Contrato Marco se celebra a distancia, según las modalidades previstas por el Distribuidor en las Condiciones Generales del Sitio Web. Para poder celebrar el Contrato Marco en línea, el cliente debe disponer imperativamente de equipos (material y programas informáticos), los cuales estarán bajo su entera responsabilidad, compatibles con esta modalidad de celebración de contratos.

Por defecto, la aceptación del Contrato Marco se realiza a distancia a través del Sitio y se materializa mediante una firma electrónica. El cliente podrá solicitar la suscripción del Contrato Marco de puño y letra. Para ello, deberá imprimir el presente Contrato Marco, firmarlo y devolverlo por vía electrónica o postal al Servicio de atención al cliente del Distribuidor cuyos datos de contacto se indican en las Condiciones Generales del Sitio Web.

En caso de firma manuscrita, se considerará que la fecha de celebración del Contrato Marco es la fecha indicada en el mismo y, de no estar fechado, se considerará que es la fecha en la que el Distribuidor lo ha recibido.

La firma electrónica del Contrato Marco se efectúa a través del Sitio web. La fecha de celebración del Contrato Marco corresponderá a la fecha en la que el cliente finalice el proceso de firma electrónica indicado en el Sitio web.

El Contrato Marco celebrado entre las Partes por vía electrónica tendrá la misma fuerza probatoria que un Contrato Marco impreso.

3.2. Documentos contractuales

El Contrato Marco está compuesto por:

- las presentes Condiciones Generales de Uso de Dinero Electrónico;
- el Formulario de suscripción disponible en el Sitio web;
- las Condiciones tarifarias comunicadas por el Distribuidor.

Las presentes Condiciones Generales de Uso de Dinero Electrónico, al igual que las Condiciones tarifarias, se pondrán a disposición del Usuario en el Sitio web y se podrán descargar en un Soporte duradero conforme a las modalidades indicadas en el Sitio web. El Usuario podrá, en cualquier momento a lo largo de la relación contractual, presentar una solicitud para recibir estos documentos impresos.

El Emisor seguirá teniendo acceso a los documentos contractuales durante un plazo de cinco (5) años a partir del final de la relación contractual. El Emisor dejará de prestar el servicio al vencimiento del plazo de cinco (5) años anteriormente mencionado.

4. Apertura de la Cuenta

4.1. Condiciones previas necesarias para la inscripción del Usuario

Toda persona física de al menos 18 (dieciocho) años de edad legalmente hábil y toda persona jurídica, residente o constituida en un Estado miembro de la Unión Europea o en un Estado parte del acuerdo relativo al Espacio Económico Europeo o en un país tercero que impone requisitos equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, puede transmitir una solicitud de apertura de Cuenta a condición de que la persona física esté listada en el Sitio web como consumidor o profesional. La persona jurídica solo podrá estar listada como profesional.

El Usuario declara en el momento de la transmisión su solicitud de inscripción al Distribuidor y durante toda la vigencia del Contrato Marco:

- que tiene al menos 18 (dieciocho) años de edad y es legalmente hábil;
- que actúa en su propio nombre;
- que todos los datos suministrados en el momento de la inscripción son veraces, exactos y están al día.

4.2. Procedimiento de inscripción y de apertura de una Cuenta

4.2.1. Información y documentos justificativos

Todo cliente potencial deberá transmitirle al Distribuidor la información y los documentos listados a continuación, a través del Formulario de suscripción, en caso en que el Distribuidor no cuente aún con dicha información y dichos documentos.

El cliente potencial se compromete a transmitir la información y los documentos correspondientes como profesional o consumidor.

Para el Usuario, persona física consumidor:

- o su nombre, apellido, dirección de correo electrónico, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad y país de residencia;
- o una copia de un documento oficial de identidad válido del Usuario (por ej.: documento de identidad, licencia de conducir, y para los nacionales de países que no pertenezcan a la Unión Europea un pasaporte);

Para el Usuario profesional:

- para las personas físicas:

- su nombre, apellido, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia;
 - un original o una copia de un extracto del registro oficial que debe datar de menos de tres meses y dar fe de la inscripción como comerciante o en el registro nacional de actividades profesionales o en cualquier otro organismo profesional del que dependa el Usuario;
 - una copia de un documento oficial de identidad válido del Usuario (por ej.: documento de identidad, licencia de conducir, y para los nacionales de países que no pertenezcan a la Unión Europea un pasaporte).
- para las personas jurídicas:
- su denominación, su forma social, su capital, la dirección de su sede social, la descripción de su actividad, la identidad de los socios y de los directivos, al igual que la lista de beneficiarios efectivos tal como se definen en la normativa;
 - un certificado Kbis o un documento equivalente de menos de tres meses de antigüedad en el que conste su inscripción en el Registro mercantil de un Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado parte del acuerdo relativo al Espacio Económico Europeo o en un país tercero que imponga requisitos equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y sus estatutos. En este documento debe constar la denominación, la forma jurídica, la dirección de la sede social y la identidad de los socios y directivos mencionados en los apartados 1 y 2 del artículo R. 123-54 del Código de comercio francés o en los documentos equivalentes de la legislación extranjera;
 - una copia de los estatutos y de las posibles decisiones de designación del representante legal certificadas;
 - una copia del documento de identidad o del pasaporte del representante legal y, si procede, del o de los beneficiarios efectivos;
 - la declaración de los beneficiarios efectivos de la persona jurídica que posean más del 25 %, en caso de que el cliente potencial no haya declarado a sus beneficiarios efectivos en el registro nacional o si no está sujeto a dicha obligación.

También podrá exigirse al Usuario que presente un certificado de identificación bancaria de una cuenta abierta a su nombre en una entidad designada en los apartados 1 a 6 bis del artículo L. 561-2 del Código monetario y financiero francés establecida en un Estado miembro de la Unión Europea o en un Estado parte del acuerdo relativo al Espacio Económico Europeo o en un país tercero que imponga requisitos equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Está expresamente previsto que el Emisor conservará la posibilidad de solicitar, previo a toda inscripción y en todo momento durante el plazo del Contrato Marco, documentos complementarios relativos al Usuario, el beneficiario efectivo o una Operación de pago específica.

4.2.2. Limitación de la Cuenta

Según la libre apreciación del Emisor, el uso de una Cuenta podrá limitarse sin que el Emisor deba justificar su decisión ante el Usuario afectado. El funcionamiento de la Cuenta se limitará en especial cuando el Usuario no haya transmitido todos los datos y documentos solicitados por el Emisor, tal como se listan más arriba. El Distribuidor le indicará dichos límites al Usuario.

4.2.3. Finalización de la inscripción

Tras la celebración del Contrato Marco, el Usuario deberá suministrar toda la información y todos los documentos justificativos exigidos por el Distribuidor. Al dar su consentimiento a las condiciones del

Contrato Marco, el Usuario aceptará que el Distribuidor le transmita al Emisor su solicitud de inscripción en calidad de Usuario, al igual que todos los documentos justificativos que haya recibido.

El Emisor es el único que podrá aceptar la inscripción de un cliente potencial como Usuario de una Cuenta en su nombre. El Distribuidor le notificará dicho acuerdo al Usuario por cualquier medio de acuerdo con las modalidades previstas en el Sitio web.

El Emisor podrá, sin motivo alguno ni derecho a indemnización en favor del Usuario, rechazar una solicitud de apertura de una Cuenta. El Distribuidor le notificará dicho rechazo al Usuario por cualquier medio de acuerdo con las modalidades previstas en el Sitio web.

5. Funcionamiento de la Cuenta

5.1. Compra de Dinero electrónico

La adquisición de Dinero electrónico se podrá realizar mediante Tarjeta (o cualquier otro Medio de pago aceptado por el Emisor) en una o varias veces.

Cuando desee hacerlo, el Usuario procederá a su identificación en el Sitio web indicando su nombre de Usuario (dirección de correo electrónico válida) y su contraseña o iniciando sesión a través de su cuenta de Facebook.

La orden de transferencia de fondos se ingresa en una Página de pago dedicada a tal efecto. Para todo pago, el Emisor le podrá exigir al Usuario que ingrese un código de uso único que se le enviará a su teléfono móvil y está destinado a la entidad emisora de la Tarjeta. Si procede, el Emisor podrá rechazar cualquier pago según su libre apreciación y sin que dicha decisión de lugar a indemnización de ningún tipo. La operación de transferencia de fondos será ejecutada por la entidad emisora de la Tarjeta. Toda reclamación relativa a la transferencia se deberá notificar a dicha entidad. El Emisor no estará autorizado a anular dicha transferencia. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario puede obtener el Reembolso del Dinero electrónico con arreglo al artículo 5.4.

El registro del Dinero electrónico a nombre del Usuario podrá estar condicionado a la recepción efectiva de los fondos recaudados, tras deducción de los gastos acordados en las Condiciones tarifarias.

En caso de que el emisor de la Tarjeta anule la transferencia de fondos luego de una reclamación, cualquiera sea el motivo alegado, el Emisor podrá a partir de la recepción de la información suspender o anular toda Operación de pago, cerrar la Cuenta correspondiente, debitar de la Cuenta en todo momento el importe de Dinero electrónico correspondiente a los fondos cuya transferencia se anuló y proceder a la recuperación de las sumas adeudadas por el Usuario por cualquier medio.

5.2. Funcionamiento de la Cuenta

El Emisario almacena el Dinero electrónico por un plazo indeterminado en la Cuenta del Usuario según las Condiciones tarifarias pactadas.

La Cuenta se acredita mediante la adquisición directa de Dinero electrónico del Emisor contra entrega de fondos ordenada por el Usuario y con Tarjeta (o cualquier otro Medio de pago aceptado por el Emisor), tras deducción de los gastos correspondientes tal como se estipulan en las Condiciones tarifarias. A esta Cuenta se le debita por Orden del Usuario de Dinero electrónico el importe de la Operación de pago o de Reembolso realizada, así como los gastos relativos a dicha Operación según lo previsto en las Condiciones tarifarias. El Emisor está autorizado para debitar en todo momento de esta Cuenta el importe de Dinero electrónico correspondiente a los gastos adeudados y exigibles previstos en las Condiciones tarifarias.

El importe de Dinero electrónico disponible en la Cuenta se ajustará inmediatamente en función de:

- los gastos adeudados y exigibles por el Usuario de la Cuenta cuyo pago se realiza en Dinero electrónico;
- las Órdenes transmitidas (o en curso de transmisión) al Emisor relativas al Dinero electrónico almacenado en la Cuenta;
- los fondos recibidos por el Emisor a cambio de la adquisición de Dinero electrónico en la Cuenta;

- y toda anulación de cualquiera de las operaciones anteriormente citadas en virtud del presente.

5.3. Uso del Dinero electrónico con vistas a la realización de una Operación de pago

Antes de transmitir una Orden, el Usuario deberá asegurarse de que dispone de un importe suficiente de Dinero electrónico para cubrir el importe de la Operación de pago y los gastos relativos a la misma con arreglo a lo pactado en la Condiciones tarifarias.

Si procede, deberá adquirir Dinero electrónico suficiente con arreglo al artículo 5.1 antes de que la Orden pueda transmitirse de forma válida al Emisor para su ejecución. El Usuario solo podrá poseer Dinero electrónico a condición de realizar el envío efectivo de fondos correspondiente. El Dinero electrónico no podrá, en ningún caso, emitirse a crédito. De este modo, cuando el importe de Dinero electrónico disponible a la fecha de ejecución de la Orden por parte del Emisor sea inferior al importe de la Operación de pago (gastos incluidos), la Orden será automáticamente rechazada por el Emisor. La información relativa a este rechazo se pondrá a disposición del Usuario en el Sitio web. Este rechazo podrá dar lugar a gastos adicionales de acuerdo con las Condiciones tarifarias.

Las modalidades de transmisión de una Orden por parte del Usuario son las siguientes:

Cuando desee efectuar una Operación de pago, el Usuario procederá a identificarse en su Espacio personal indicando sus Datos de identificación y, si procede, siguiendo el procedimiento de Autenticación reforzada indicado. Deberá llenar el formulario adecuado en la Página de pago y comunicar, si corresponde, los documentos justificativos que el Emisor solicite. El formulario deberá indicar los siguientes elementos: el importe de la Operación de pago expresado en euros (€), los elementos que permiten identificar al Beneficiario, la fecha de ejecución de la Orden y toda otra información requerida.

El Usuario dará su consentimiento irrevocable a la Orden de pago haciendo clic en la pestaña “Validation” [Validación] (“Fecha de recepción”). La recepción de la Orden de pago se confirmará en el Espacio personal del Usuario o mediante el envío de un correo electrónico. El Usuario no podrá cancelar ninguna Orden luego de la fecha en la que se considera irrevocable, es decir, a partir de la Fecha de recepción.

En determinados casos, el Usuario podrá llenar un formulario único que contiene una orden de transferencia de fondos de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.1 y una Orden que permite la ejecución de una Operación de pago con arreglo al párrafo anterior.

Ejecución de la Orden:

El importe de las Operaciones de pago se imputará en el Dinero electrónico disponible registrado en la Cuenta para ser acreditado a favor del Beneficiario conforme a las instrucciones del Usuario. De este modo, el Beneficiario podrá proceder a la apertura de una Cuenta de acuerdo con el artículo 4.2 para recibir el Dinero electrónico si no es aún un Usuario. Los fondos correspondientes al Dinero electrónico utilizado podrán, si procede, transferirse directamente a una cuenta bancaria o de pago abierta en nombre del Beneficiario una vez que el Emisor reciba los datos de dicha cuenta. Para ello, el Beneficiario deberá suministrar el número IBAN y el código SWIFT de su cuenta bancaria o de pago, así como su dirección. Esta cuenta deberá estar abierta en una entidad bancaria o de pago establecida en un Estado miembro de la Unión Europea, en un Estado parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o en un país tercero que imponga requisitos equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Se acuerda expresamente que las Órdenes se ejecutarán a más tardar al final del Día hábil siguiente a la Fecha en que el Emisor recibió la Orden (y en la fecha de ejecución convenida para las Órdenes a plazo o permanentes) si el Beneficiario posee una Cuenta. Si procede, la Fecha de recepción deberá postergarse hasta la apertura de la Cuenta o al día en que el Emisor recabe los datos de la cuenta bancaria o de pago del Beneficiario destinatario de los fondos.

Toda Orden que el Proveedor reciba pasadas las 16:00 se considerará recibida el Día hábil siguiente. Si la Fecha de recepción no es un Día hábil, la Orden se considerará recibida el siguiente Día hábil.

5.4. Transmisión y ejecución de una Orden de reembolso

Cuando desee transmitir una Orden de reembolso, el Usuario procederá a identificarse en el Sitio web con sus Datos de identificación o conectándose a través de su cuenta Facebook. Deberá llenar el formulario adecuado en la Página de pago y comunicar, si corresponde, los documentos justificativos que el Emisor solicite. El Usuario deberá indicar en el formulario los siguientes elementos: el importe del Reembolso, la fecha de ejecución de la Orden y cualquier otro dato requerido.

El Usuario dará su consentimiento irrevocable a la Orden de pago haciendo clic en la pestaña “Validation” [Validación] (“Fecha de recepción”). La recepción de la Orden de pago se confirmará en el Espacio personal del Usuario o mediante el envío de un correo electrónico. El Usuario no podrá cancelar ninguna Orden luego de la fecha en la que se considera irrevocable, es decir, a partir de la Fecha de recepción.

El Reembolso se realizará mediante crédito a la Tarjeta (o al Medio de pago) que el Usuario utilizó para adquirir el Dinero electrónico. Si procede, se realizará mediante transferencia de fondos a la cuenta bancaria o de pago del Beneficiario cuyos datos se habrán comunicado al Emisor (“Fecha de notificación”). Las Partes acuerdan que el Reembolso se ejecutará a más tardar al final del Día hábil posterior a la Fecha de recepción o de notificación, según sea el caso.

Toda Orden de reembolso que el Proveedor reciba pasadas las 16:00 se considerará recibida el Día hábil siguiente. Si la Fecha de recepción no es un Día hábil, la Orden se considerará recibida el siguiente Día hábil.

5.5. Anulación de una Orden

El Usuario no podrá cancelar ninguna Orden luego de la fecha en la que se considera irrevocable, tal como se indica más arriba.

6. Elaboración de informes

El Usuario dispone en su Espacio personal de un listado de las operaciones realizadas en la Cuenta. Se le invita a que lea con atención dicho listado de operaciones.

El Usuario reconoce que solo el extracto de Operaciones de pago validado por el Emisor es válido a efectos de reconocimiento por este último del importe de Dinero electrónico disponible en la Cuenta a la fecha indicada en dicho extracto. El Usuario podrá consultar en todo momento, a través de su página personal accesible en el Sitio web, al importe indicativo de Dinero electrónico disponible en su Cuenta. Se precisa que por cada Operación que realice en su Cuenta, el Usuario contará con la siguiente información: la referencia de la Operación, la identificación del Beneficiario, el importe de la Operación, la fecha de recepción de la Orden y, si procede, los gastos relativos a la ejecución de dicha Operación.

El Emisor pone a disposición del Usuario, a pedido, los extractos mensuales de la Cuenta que abarcan los últimos trece (13) meses.

7. Bloqueo de las Credenciales de seguridad personalizadas

El Usuario deberá informar al Distribuidor la pérdida o el robo de sus Credenciales de seguridad personalizadas, la apropiación indebida o todo uso no autorizado de su Espacio personal o de los datos vinculados al mismo tan pronto como tenga conocimiento de ello a fin de solicitar el bloqueo. Deberá realizar esta declaración:

- por teléfono al Servicio de atención al cliente del Distribuidor, llamando al número indicado en las Condiciones Generales del Sitio Web; o
- directamente por mensaje electrónico enviado a través del formulario de contacto disponible en el Sitio web.

El Emisor, por medio del Distribuidor, ejecutará de inmediato la solicitud de bloqueo del Identificador correspondiente. El evento se registrará y fechará. Se le comunicará al Usuario un número de bloqueo con sello de tiempo. El Distribuidor le enviará al Usuario correspondiente una confirmación escrita de bloqueo

por mensaje electrónico. El Emisor se ocupará del expediente a nivel administrativo y conservará todas las pruebas durante un plazo de 18 (dieciocho) meses. A pedido escrito del Usuario y previo al vencimiento de dicho plazo, el Emisor comunicará una copia de dicho bloqueo.

Toda solicitud de bloqueo deberá ser confirmada cuanto antes por el Usuario correspondiente, mediante carta firmada de este último, remitida o enviada por correo certificado o mensaje de correo electrónico al Emisor, a la dirección postal mencionada en el encabezado del presente.

El Emisor y el Distribuidor no asumirán responsabilidad alguna por las consecuencias de todo bloqueo realizado por facsímil o correo electrónico que no proceda del Usuario.

Toda solicitud de bloqueo se considerará realizada en la fecha y hora en que el Distribuidor reciba efectivamente la solicitud. En caso de robo o uso fraudulento del Identificador, el Emisor estará autorizado a solicitar por medio del Distribuidor un certificado o una copia de la presentación de la denuncia al Usuario, quien se compromete a satisfacer dicha solicitud cuanto antes.

8. Reclamación relativa a una Operación

8.1. Disposiciones comunes a todos los Usuarios

Para toda reclamación relativa a las Operaciones de pago o de Reembolso ejecutadas por el Emisor en el marco del presente, se invita al Usuario a que se dirija al Servicio de atención al cliente del Distribuidor o a la dirección indicada a tal fin en las Condiciones Generales del Sitio Web.

Si el Emisor ejecutara una Orden con errores como consecuencia de un error cometido por este, la reclamación se transmitirá cuanto antes al Proveedor, se anulará la Orden y se restablecerá el saldo de la Cuenta a la situación en que se encontraba previo a la recepción de la Orden de pago. Posteriormente, la Orden se deberá expresar adecuadamente.

Se podrán cobrar aquellos gastos indicados en las Condiciones tarifarias en caso de reclamación no justificada relativa a una Operación.

8.2. Disposiciones aplicables al Usuario profesional

El Usuario profesional que desee hacer una reclamación relativa a una Operación de transferencia que este último no haya autorizado o que se haya ejecutado de forma incorrecta deberá ponerse en contacto por vía telefónica con el Servicio de atención al cliente del Distribuidor lo antes posible tras haberse percatado de la anomalía y, a más tardar, en un plazo de ocho (8) semanas luego de la anotación en cuenta de la operación, y tendrá a su cargo la comunicación de la reclamación al Emisor lo antes posible. A menos que haya motivos razonables para sospechar que el Usuario cometió fraude, el Emisor reembolsará al Usuario el importe de la Operación inmediatamente después de haber recibido la solicitud de reclamación, y en todo caso a más tardar al final del primer Día hábil siguiente. El Emisor restablecerá el saldo de la Cuenta a la situación en que hubiera estado si la Operación de pago no autorizada no hubiera tenido lugar.

En caso de pérdida o robo de las Credenciales de seguridad personalizadas, las Operaciones no autorizadas efectuadas antes de la notificación del bloqueo correrán por cuenta del Usuario. Las Operaciones realizadas tras el bloqueo correrán por cuenta del Emisor, salvo en caso de fraude del Usuario.

8.3. Disposiciones aplicables al Usuario consumidor

El Usuario consumidor que desee hacer una reclamación relativa a una Operación de transferencia que este último no haya autorizado o que se haya ejecutado de forma incorrecta deberá ponerse en contacto por vía telefónica con el Servicio de atención al cliente del Distribuidor lo antes posible tras haberse percatado de la anomalía y, a más tardar, en un plazo de trece (13) meses luego de la fecha de débito, y tendrá a su cargo la comunicación de la reclamación al Emisor lo antes posible. A menos que haya motivos razonables para sospechar que el Usuario cometió fraude, el Emisor reembolsará al Usuario el

importe de la Operación inmediatamente después de haber recibido la solicitud de reclamación, y en todo caso a más tardar al final del primer Día hábil siguiente. El Emisor restablecerá el saldo de la Cuenta a la situación en que hubiera estado si la Operación de pago no autorizada no hubiera tenido lugar.

En caso de reclamación, la carga de la prueba de que la Operación ha sido autenticada, debidamente registrada y contabilizada y que no se ha visto afectada por ninguna deficiencia técnica ni de otro tipo recaerá en el Emisor.

En caso de efectuarse una operación de pago no autorizada tras la pérdida o el robo de las Credenciales de seguridad personalizadas, previo a la notificación de bloqueo el Usuario soportará las pérdidas vinculadas al uso de las Credenciales de seguridad personalizadas, hasta un límite máximo de cincuenta (50) euros. Las Operaciones realizadas tras el bloqueo correrán por cuenta del Emisor, salvo en caso de fraude del Usuario. No obstante, la responsabilidad del Usuario no se verá comprometida en caso:

- de operación de pago no autorizada efectuada sin uso de las Credenciales de seguridad personalizadas;
- de pérdida o robo de las Credenciales de seguridad personalizadas que no puedan ser detectadas por el Usuario antes del pago;
- de pérdida debida a actos o a un incumplimiento de un empleado, un agente o una sucursal de un PSP o de una entidad a la cual se externalizaron las actividades.

La responsabilidad del Usuario tampoco se verá comprometida:

- si la Operación de pago no autorizada se realizó mediante apropiación indebida de las Credenciales de seguridad personalizadas sin el conocimiento del Usuario;
- en caso de falsificación de las Credenciales de seguridad personalizadas si, al momento de efectuarse la Operación de pago no autorizada, el Usuario se encontraba en posesión de dichas Credenciales.

El Usuario soportará todas las pérdidas ocasionadas por las Operaciones no autorizadas si dichas pérdidas se derivan de una actuación fraudulenta suya o si no ha cumplido de forma intencional o por negligencia grave la obligación de garantizar la seguridad de sus Credenciales de seguridad personalizadas y de notificar el bloqueo en caso de pérdida, robo o uso indebido de dichas Credenciales.

Salvo actuación fraudulenta suya, el Usuario no soportará consecuencia financiera alguna si la Operación no autorizada se efectuó sin que el Emisor exija una Autenticación reforzada al Usuario en aquellos casos en los que la normativa prevea que es obligatoria.

9. Condiciones financieras

Los servicios ofrecidos en el marco del presente serán facturados por el Distribuidor en su nombre y por cuenta del Emisor de conformidad con las Condiciones tarifarias.

El Emisor cargará automáticamente a la Cuenta de dinero electrónico todas las comisiones que el Usuario adeude. El Usuario autorizará al Emisor a compensar en todo momento, incluso luego del cierre de la Cuenta, todo crédito cierto, líquido y exigible que se adeude, bajo cualquier concepto. Podrá compensar los depósitos que se realicen en la Cuenta de dinero electrónico con todo importe que el Usuario le adeude al Emisor, el cual es exigible y está pendiente de pago.

10. Plazo y rescisión

El Contrato Marco se celebra por un plazo indeterminado. Entrará en vigor a partir del día de la aceptación por el Usuario.

Este podrá rescindirlo en todo momento mediante preaviso de treinta (30) días naturales. El Emisor podrá rescindir en todo momento el Contrato Marco mediante preaviso de dos (2) meses entregado en un Soporte duradero. En dicho caso, los gastos periódicamente cobrados en virtud de los Servicios serán adeudados por el Usuario en proporción al período transcurrido a la fecha de la rescisión.

Pasados seis (6) meses, el Contrato Marco podrá rescindirse sin costo. En los demás casos, se podrán aplicar gastos de rescisión de conformidad con las Condiciones tarifarias.

A tal fin, cada Parte deberá enviar su aviso de rescisión del presente a la otra Parte por carta certificada con acuse de recibo a la dirección postal o al correo electrónico indicado en las Condiciones Generales del Sitio Web.

El Usuario deberá indicar en la carta de rescisión los datos de su cuenta bancaria o de pago a fin de que el Emisor pueda efectuar el reembolso del Dinero electrónico disponible. De no proporcionar dichos datos, el Emisor deberá seguir las instrucciones de Reembolso que implican el reembolso mediante devolución del importe a la Tarjeta utilizada para la adquisición del Dinero electrónico. El Emisor estará eximido de toda obligación a partir del momento en que haya confirmado al Usuario la transferencia a la cuenta indicada o la devolución a su Tarjeta del importe de Dinero electrónico. [1]
[SEP]

En caso de incumplimiento grave, fraude o impagos del Usuario, el Emisor se reserva el derecho de suspender o rescindir el presente mediante envío de un mensaje de correo electrónico acompañado, en caso de rescisión, de una carta certificada con acuse de recibo.

En caso de designación de un sucesor del Emisor a los efectos de la emisión del Dinero electrónico distribuido en el Sitio web, el Distribuidor deberá obtener el consentimiento expreso y escrito del Usuario relativo a dicho cambio, al importe de Dinero electrónico disponible y deberá indicarle al Emisor las modalidades de transferencia de los fondos correspondientes al Dinero electrónico disponible.

11. Modificación del Contrato Marco

El Emisor se reserva el derecho de modificar el Contrato Marco en cualquier momento. El Distribuidor le suministrará al Usuario todo proyecto de modificación del Contrato Marco en un Soporte duradero, a más tardar en un plazo de dos (2) meses previo a la fecha propuesta para su entrada en vigor. Toda nueva prestación que el Emisor proponga será objeto de una modificación del Contrato Marco.

El Usuario podrá rechazar las modificaciones propuestas y deberá notificar su rechazo al Servicio de atención al cliente del Distribuidor mediante carta certificada con acuse de recibo con 2 meses de antelación a la fecha de entrada en vigor de las modificaciones propuestas (dando fe de ello el matasellos de correos) a la dirección indicada en las Condiciones Generales del Sitio Web.

De no notificar su rechazo previo a la fecha de entrada en vigor indicada, se considerará que el Usuario ha aceptado las modificaciones propuestas.

Las relaciones entre las Partes tras la fecha de entrada en vigor se regirán por la nueva versión del Contrato Marco.

En caso de rechazo del Usuario, el rechazo acarreará la rescisión del Contrato Marco sin cargo alguno, así como el Rembolso de las unidades de Dinero electrónico que le pertenezcan en un plazo de trece (13) meses luego de la fecha de efecto de la rescisión a fin de cubrir toda reclamación futura.

Toda disposición legislativa o reglamentaria que exija la modificación de parte o la totalidad del Contrato Marco será aplicable a partir de su fecha de entrada en vigor sin previo aviso. No obstante, el Usuario será informado de ello.

12. Seguridad

El Emisor se compromete a garantizar la prestación de sus servicios en cumplimiento de las leyes y normas aplicables y de las buenas prácticas. En particular, el Emisor hará todo lo posible por garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos de los Usuarios con arreglo a la normativa vigente.

El Emisor se reserva el derecho de suspender temporalmente el acceso a la Cuenta en línea por motivos técnicos, de seguridad o de mantenimiento sin que dichas operaciones den lugar a indemnización de ningún tipo. Se compromete a limitar este tipo de interrupciones a lo estrictamente necesario.

No obstante, el Emisor no asumirá responsabilidad alguna respecto al Usuario por los posibles errores,

omisiones, interrupciones o retrasos en las operaciones realizadas a través del Sitio web provocados por un acceso no autorizado a dicho Sitio web. El Emisor tampoco asumirá responsabilidad alguna por todo robo, destrucción o comunicación no autorizada de los datos derivados de un acceso no autorizado al Sitio web. Asimismo, el Emisor será ajeno a la relación jurídica existente entre el Usuario y el Beneficiario de la Operación de pago, o entre el Usuario y el Sitio web. El Emisor no asumirá responsabilidad alguna por las faltas, los incumplimientos o la negligencia del Usuario ante el Beneficiario y viceversa, ni del Sitio web ante el Usuario y viceversa. [SEP]

Si el identificador único o cualquier otro dato necesario para la ejecución de una Operación de pago suministrado por el Usuario es inexacto, el Emisor no será responsable de la ejecución incorrecta de dicho Servicio.

El Distribuidor será el único responsable de la seguridad y la confidencialidad de los datos intercambiados en el marco del uso del Sitio web de conformidad con las Condiciones Generales del Sitio Web, siendo el Emisor responsable de la seguridad y la confidencialidad de los datos que intercambie con el Usuario en el marco del presente en virtud de la creación y la gestión de su Cuenta, así como de las Operaciones de pago asociadas a la Cuenta.

13. Limitación de la responsabilidad del Emisor

El Emisor no intervendrá en modo alguno en las relaciones jurídicas y comerciales y los posibles litigios que tengan lugar entre el Beneficiario y el Usuario o entre el Usuario y el Distribuidor. El Emisor no ejercerá control alguno sobre la conformidad, la seguridad, la licitud, las características ni la adecuación de los productos objeto de una Operación de pago. A tal efecto, corresponderá al Usuario obtener toda la información útil antes de proceder a la compra de un producto o servicio, a la recaudación de fondos o a toda operación, con pleno conocimiento de causa. Cada operación realizada por el Usuario dará lugar a un contrato directamente creado entre dicho Usuario y el o los Beneficiarios, contrato respecto al cual el Emisor es ajeno. Este último no asumirá por tanto responsabilidad alguna por el incumplimiento o el cumplimiento incorrecto de las obligaciones que de él se deriven, ni por los posibles perjuicios ocasionados al Usuario en este sentido.

No obstante cualquier otra disposición del presente Contrato, la responsabilidad del Emisor ante un Usuario se limitará a la reparación de los daños directos conforme a lo estipulado en la normativa.

14. Compromisos del Usuario

El Usuario garantiza que ningún elemento de su Espacio personal en el Sitio Web vulnerará los derechos de terceros ni será contrario a la ley, al orden público ni a las buenas costumbres. El Usuario da fe de la conformidad, la licitud y la adecuación de la Donación realizada a favor del Beneficiario efectivo, de la compra del bien al Beneficiario.

Se compromete a no ejecutar el Contrato Marco de forma ilegal o en condiciones que podrían dañar, deshabilitar, sobrecargar o alterar el Sitio web. Se compromete además a no usurpar la identidad de otra persona o entidad, falsificar ni ocultar su identidad, su edad ni crear una identidad falsa.

En caso de incumplimiento de sus obligaciones, el Emisor se reserva el derecho de tomar toda medida adecuada a fin de poner fin a dichas acciones. También tendrá derecho a suspender, eliminar o bloquear el acceso a su Cuenta. Sin perjuicio de las acciones judiciales incoadas por terceros, el Emisor tendrá derecho a interponer a título personal toda acción judicial encaminada a subsanar los daños que alegue haber sufrido como consecuencia del incumplimiento del Usuario de sus obligaciones en virtud del presente Contrato.

15. Derecho de desistimiento

15.1. Disposiciones aplicables a todos los Usuarios

El Usuario que haya sido contactado con fines comerciales en el sentido de los artículos L. 341-1 y subsiguientes del Código monetario y financiero francés cuenta con un plazo de catorce (14) días hábiles para ejercer su derecho de desistimiento, a condición de que se cumplan, según corresponda, las

condiciones previstas en el artículo D. 341-1 de dicho código, sin tener que justificar los motivos ni pagar multas.

Dicho período de desistimiento empezará el día en que se registre como Usuario.

15.2. Disposiciones aplicables al Usuario consumidor

Con arreglo al artículo L. 222-7 del Código del consumo francés, el Usuario consumidor cuenta con un derecho de desistimiento que podrá ejercer en un plazo de catorce (14) días sin tener que justificar los motivos ni pagar multas. Dicho período de desistimiento empezará, o bien a partir de la fecha de celebración del Contrato Marco, o bien a partir de la fecha de recepción de las condiciones y la información contractuales, si esta última fecha es posterior a aquella de celebración del Contrato Marco.

El inicio de ejecución del Contrato Marco solo podrá ser anterior a la fecha de vencimiento del período de desistimiento si se cuenta con el consentimiento del Usuario consumidor. El Usuario consumidor reconoce que el uso de los Servicios luego de la celebración del Contrato Marco constituirá petición expresa de su parte para dar comienzo a la ejecución del Contrato Marco antes del vencimiento del período anteriormente citado.

El ejercicio del derecho de desistimiento implica la resolución del Contrato Marco que, en caso de inicio de ejecución, adoptará la forma de una rescisión y no pondrá en entredicho las prestaciones que ya se hayan realizado. En tal caso, el Usuario consumidor solo deberá realizar un pago proporcional a los Servicios efectivamente prestados.

15.3. Ejercicio del derecho de desistimiento

En el plazo previsto, el Usuario deberá notificar su solicitud de desistimiento al Servicio de atención al cliente del Distribuidor por teléfono o por correo electrónico y deberá enviar una carta de confirmación a la dirección postal del Servicio de atención al cliente del Distribuidor. Para ello, podrá utilizar el formulario de desistimiento que el Distribuidor pone a su disposición.

16. Normas de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

El Emisor estará sujeto a todas las normas luxemburguesas relativas a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En cumplimiento de las disposiciones del derecho luxemburgués relativas a la participación de las entidades financieras en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas, el Emisor habrá de informarse para cada operación o relación comercial del Usuario sobre el origen, el propósito y el destino de la operación o de la apertura de la Cuenta. Asimismo, deberá realizar todas las diligencias necesarias para identificar al Usuario y, si procede, al Beneficiario efectivo de la Cuenta o de las Operaciones de pago vinculadas a este.

El Usuario reconoce que el Emisor podrá poner fin o aplazar en todo momento el uso de las Credenciales de seguridad personalizadas, el acceso a una Cuenta o la ejecución de una operación o de un Reembolso en caso de ausencia de un elemento suficiente que demuestre su propósito o su naturaleza. Se le informa que toda operación que realice en el marco del presente podrá ser objeto del ejercicio del derecho a la comunicación de la unidad de inteligencia financiera nacional.

El Usuario podrá, de acuerdo con la normativa, acceder a toda la información así proporcionada a condición de que dicho derecho de acceso no ponga en entredicho la finalidad de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo cuando esos datos sean relativos al solicitante.

No se podrá iniciar ningún procedimiento judicial ni ninguna acción por responsabilidad civil, ni se podrá pronunciar ninguna sanción profesional contra el Emisor, sus dirigentes ni sus encargados cuando hayan realizado de buena fe denuncias de transacciones sospechosas ante su autoridad nacional.

17. Protección de Datos personales

El Emisor recaba y trata los Datos personales de conformidad con la normativa vigente aplicable a la protección de dichos Datos.

Los Datos personales exigidos en el momento de la suscripción son necesarios en el marco de los servicios prestados de conformidad con el presente. En caso de no suministrar los Datos personales obligatorios, se le podrá denegar el acceso a los servicios al solicitante.

Se informa al Interesado que los Datos personales se recaban, en particular, con las siguientes finalidades: la prestación de los servicios tal como se describen en el presente; la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; la gestión de las solicitudes de información y de reclamaciones; la realización de estadísticas. Estos tratamientos son especialmente necesarios para ejecutar el Contrato Marco, así como para cumplir con las obligaciones legales a las que están sujetos los responsables del tratamiento. El Emisor y el Distribuidor actúan como corresponsables del tratamiento.

Los Datos personales no se comunicarán a ningún tercero sin el consentimiento expreso de los Interesados. No obstante, se informa al Interesado que los Datos personales se comunican a los encargados del tratamiento del Emisor a fin de cumplir con las finalidades mencionadas. Dichos encargados del tratamiento solo actuarán siguiendo las instrucciones del Emisor y exclusivamente en nombre de este.

El Interesado podrá acceder a la lista de encargados del tratamiento mediante solicitud al Servicio de atención al cliente del Distribuidor. Se le informa que el Emisor se asegurará de que los encargados del tratamiento tomen todas las medidas necesarias para proteger la seguridad y la confidencialidad de los Datos personales. En caso de producirse una violación de la seguridad de los Datos personales (pérdida, intrusión, destrucción, etc.) que entrañe altos riesgos para el Interesado, este será informado de la misma.

El Emisor se reserva el derecho de comunicar los Datos personales a petición de una autoridad legal para cumplir con toda ley o norma vigente, para proteger o defender los derechos del titular de la Cuenta o de un Interesado, si las circunstancias apremiantes lo justifican o para proteger la seguridad del titular, de los Servicios o del público.

Los Datos personales tratados por el Emisor en el marco de los servicios prestados de conformidad con el presente se conservarán durante el plazo estrictamente necesario a fin de cumplir con las finalidades antes mencionadas. Salvo que una disposición legal o reglamentaria indique otra cosa, los Datos personales no se conservarán con posterioridad a la fecha efectiva de la rescisión del Contrato. Se especifica que los Datos personales relativos a la identificación se conservarán durante un plazo de cinco años a partir del término de la relación contractual, en virtud de la normativa aplicable en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Los Interesados cuentan con los siguientes derechos respecto a sus Datos personales, conforme a las condiciones previstas por la normativa: derecho de acceso, derecho de rectificación, derecho de oposición, derecho al olvido, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad. Los Interesados podrán ejercer sus derechos en todo momento poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente del Distribuidor. Deberán indicar en la solicitud su nombre, apellido e identificador y adjuntar una fotocopia de un documento de identidad que lleve su firma.

El Interesado recibirá una respuesta en un plazo de un (1) mes luego de la recepción de su solicitud. Dicho plazo se podrá prorrogar otros dos (2) meses habida cuenta de la complejidad y el número de solicitudes. En tal caso, se le informará al Interesado de dicha prórroga en el plazo de un (1) mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación.

Se informa al Interesado que cuenta con el derecho de presentar una reclamación ante la autoridad competente por toda solicitud relativa a sus Datos personales.

Si el Interesado presenta su solicitud por medios electrónicos, la respuesta se le enviará por medios electrónicos, a menos que solicite expresamente que se haga por otro medio.

Cuando los Datos personales sean relativos a un Interesado que no es parte del Contrato Marco y hayan sido comunicados por el Usuario, este último se encargará de comunicar al Interesado la información del presente artículo.

Si desea información adicional sobre el tratamiento de los Datos personales efectuado en el marco del presente, los plazos de conservación y los derechos de los Interesados, consulte la política de privacidad del Emisor (a la que puede acceder en el sitio www.mangopay.com).

18. Secreto profesional

El Emisor está obligado a guardar el secreto profesional. No obstante, dicho secreto podrá levantarse de conformidad con la normativa vigente en virtud de un requisito legal, reglamentario y prudencial, en especial a solicitud de las autoridades de tutela, de la administración fiscal o aduanera, así como a la del juez penal o en caso de requisición judicial notificada al Distribuidor. No obstante lo anterior, el Usuario tiene la facultad de levantar el secreto profesional del Distribuidor indicándole expresamente quiénes son los terceros autorizados a recibir información confidencial suya.

Se precisa que el secreto profesional se podrá levantar en virtud de la normativa en beneficio de las sociedades que prestan servicios operativos importantes para el Distribuidor en el marco del presente.

19. Propiedad intelectual

El Emisor conservará la propiedad plena de los títulos y el derecho de propiedad cualesquiera que estén vinculados a los Servicios propuestos al Usuario. Ninguno de estos derechos de propiedad se transferirá al Usuario en virtud del presente.

20. Fallecimiento del Usuario y Cuentas inactivas

20.1. Fallecimiento del Usuario

El fallecimiento del Usuario pondrá término al Contrato Marco a partir del momento en que se notifique al Emisor. Las Operaciones que se realicen tras el deceso se considerarán como no autorizadas, a menos que los derechohabientes o el notario a cargo de la sucesión den su consentimiento a las mismas.

La Cuenta de unidades de Dinero electrónico se mantendrá abierta durante el tiempo que sea necesario para llevar a cabo la sucesión, y el Distribuidor/Emisor garantizará el pago del saldo con el consentimiento de los derechohabientes o del notario a cargo de dicha sucesión.

20.2. Cuentas inactivas

Para toda Cuenta de unidades de Dinero electrónico inactiva, el Distribuidor podrá enviar una notificación de inactividad por correo electrónico, seguida de un recordatorio un (1) mes más tarde. La Cuenta del Usuario se considerará como inactiva cuando al término de un plazo de doce (12) meses no haya sido objeto de ninguna operación (a excepción de las deducciones en concepto de gastos de gestión) por iniciativa del Usuario (o de algún mandatario) y que no se haya manifestado ante el Distribuidor de ninguna forma.

De no responder o no utilizar el Dinero electrónico disponible en ese plazo, la Cuenta se cerrará y se conservará con la única finalidad de llevar a cabo el Reembolso del Dinero electrónico. Es Emisor podrá cobrar gastos de gestión.

La Cuenta ya no permitirá el uso posterior del Dinero electrónico.

21. Fuerza mayor

Las Partes no asumirán responsabilidad alguna ni se considerará que han incumplido en virtud del presente en caso de retraso o incumplimiento cuya causa esté vinculada a un suceso de fuerza mayor tal como se define en el artículo 1218 del Código civil francés.

22. Independencia de las disposiciones contractuales

Si cualquiera de las disposiciones del presente se declarase inválida o improcedente, se considerará como

nula y no implicará la nulidad de las demás disposiciones.

Si una o varias disposiciones del presente quedaran obsoletas o se declarasen como tales en virtud de una ley, norma o como consecuencia de un fallo definitivo dictado por un tribunal competente, las demás disposiciones conservarán su fuerza vinculante y su alcance. Las disposiciones que se declaren nulas e inválidas se sustituirán por disposiciones que sean lo más similares posibles a aquellas inicialmente acordadas en cuanto a su sentido y alcance.

23. Protección de los fondos recaudados

Los fondos del Usuario se depositarán al final de cada Día hábil en una cuenta abierta en un Banco, el cual los conservará.

Con arreglo al artículo 24-10 (1) a) de la Ley de 20 de mayo de 2011 publicada en el diario oficial [Mémorial A n.º 104](#) de 24 de mayo de 2011 del Gran Ducado de Luxemburgo y al artículo 14 de la ley de 10 de noviembre de 2009 publicada en el Mémorial A n.º 215 de 11 de noviembre de 2009 del Gran Ducado de Luxemburgo que transpone la directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico, los fondos recaudados están protegidos y no entran en la masa de haberes de la entidad de dinero electrónico en caso de liquidación, quiebra o de cualquier otra situación de concurso de dicha entidad.

24. Intransferibilidad

El Usuario no podrá ceder el Contrato Marco en parte ni en su totalidad, ya sea a título oneroso o gratuito. En consecuencia, queda prohibida toda cesión a un tercero de cualesquiera derechos u obligaciones que el mismo tenga en virtud del presente. En caso de incumplimiento de dicha prohibición, además de la rescisión inmediata del presente, el Usuario podrá incurrir en responsabilidad ante el Emisor.

25. Acuerdo de prueba legal

Todos los datos recogidos de forma inalterable, fiable y segura en la base de datos informática del Emisor relativos a las órdenes de pago y a las confirmaciones recibidas del Usuario, a las notificaciones enviadas, a los accesos, a las operaciones de Retirada y Reembolso, darán fe entre las Partes salvo prueba en contrario.

26. Reclamación y mediación

Se invita al Usuario a que se dirija al Servicio de atención al cliente del Distribuidor indicado en el Sitio web por cualquier reclamación.

Toda reclamación distinta a la prevista en el artículo **8Error! Reference source not found.** relativa a la celebración, la ejecución o la rescisión del Contrato Marco y de los servicios de emisión y gestión de Dinero electrónico se deberá notificar por correo electrónico a la siguiente dirección: legal@mangopay.com.

El Usuario acepta que el Emisor responda a sus reclamaciones en un Soporte duradero. La respuesta se comunicará cuanto antes y, a más tardar, en un plazo de quince (15) Días hábiles luego de la fecha en que el Emisor reciba la reclamación. No obstante, es posible que, por motivos ajenos a su control, el Emisor no pueda responder en dicho plazo de quince (15) días.

En ese caso, le enviará una respuesta al Usuario precisando los motivos de dicho plazo adicional, así como la fecha en la que enviará la respuesta definitiva. En todo caso, el Usuario recibirá una respuesta definitiva a más tardar en un plazo de treinta y cinco (35) Días hábiles tras la recepción de la reclamación.

Se informa al Usuario que la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero (Commission de Surveillance du Secteur Financier o CSSF) es competente para resolver los conflictos relativos a la ejecución del presente Contrato Marco. Para más información sobre la CSSF y sobre las condiciones de dicho recurso, el Usuario podrá contactar al Servicio de atención al cliente del Distribuidor o consultar el sitio web de la CSFF (<http://www.cssf.lu>). Las solicitudes de mediación se deberán dirigir al Mediador de la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero a la siguiente dirección: Monsieur le Médiateur de la Commission de

Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283 route d’Arlon, L-1150 Luxemburgo, (direction@cssf.lu), y ello sin perjuicio de las demás vías de acción legales. No obstante, no se podrá recurrir al mediador si la solicitud es manifiestamente infundada o excesiva, si el litigio ya ha sido objeto de examen o está siendo examinado por otro mediador o por un tribunal, si la solicitud se presenta ante el mediador en un plazo superior a un año a partir de la reclamación escrita enviada al profesional o si el litigio no es de la competencia del mediador.

27. Idioma - Derecho aplicable y jurisdicción competente

Salvo en caso de aplicación de una ley de orden público (la cual solo se aplicará dentro de los límites estrictos de su objeto), se prevé explícitamente que el inglés será el idioma escogido y empleado por las Partes en sus relaciones precontractuales y contractuales, que el Contrato Marco se someterá a la legislación francesa y que todo litigio entre las Partes en virtud de este último estará sujeto a la jurisdicción de los tribunales franceses competentes.