
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAGO DE MANGOPAY

Versión vigente a partir del 9 de octubre de 2025

Presentación

Mangopay S.A. es una sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en 4 rue Fort Wallis, L-2714 Luxemburgo, 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 su sitio web o aplicación móvil, a través de la cual Mangopay procesa los pagos entre usuarios.

Para procesar estos pagos, Mangopay cuenta con una licencia de entidad de dinero electrónico, lo que le permite prestar servicios de pago en todo el Espacio Económico Europeo. Esta licencia fue expedida por la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF, autoridad supervisora del sector financiero en Luxemburgo, 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 términos en mayúsculas utilizados en los Términos y condiciones de Mangopay tendrán los significados que se establecen a continuación.

AML/CFT	significa la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
Contracargo	significa cualquier transacción procesada a través de un Método de pago que, tras ser impugnada por el Pagador, se devuelve parcial o totalmente al Pagador, iniciada por el proveedor de servicios de pago emisor del Método de pago utilizado para remitirle fondos.
Cuenta externa	significa la cuenta de pago externa o la cuenta bancaria externa abierta con un PSP externo que usted nos ha proporcionado para que podamos pagarle los fondos disponibles en su cuenta Mangopay.
Método de pago externo	significa los métodos y/o instrumentos de pago ofrecidos a un pagador por un PSP externo para realizar una transacción en la plataforma.
IBAN	significa Número de Cuenta Bancaria Internacional (según la norma ISO 13616) y permite identificar una cuenta de pago en los sistemas de pago.
Datos de identidad	se refiere a los datos que debe proporcionarnos para suscribirse a los Servicios de Mangopay.
Interfaz	significa la interfaz de usuario que el socio pone a su disposición en su

plataforma (su sitio web y/o aplicación móvil).

Motivo legítimo	significa (i) cualquier caso en el que Mangopay tenga motivos razonables para creer que existe un riesgo con respecto a la transacción que Mangopay está procesando, como, entre otros, en caso de riesgo de fraude, riesgo de devolución o riesgo de disputa de cualquier tipo, (ii) cualquier caso en el que Mangopay tenga motivos para creer, basándose en razones razonables, que usted no cumplirá con sus obligaciones en virtud de los Términos y condiciones, (iii) cualquier caso en el que usted incumpla sus obligaciones en virtud de los Términos y condiciones, (iv) cualquier caso en el que Mangopay no pueda verificar su identidad, (v) cualquier caso de disputa relacionada con su cuenta de Mangopay o (vi) cualquier caso en el que lo solicite una autoridad y/o lo exija la ley.
Cuenta Mangopay	Se refiere a la cuenta que hemos abierto a su nombre para prestarle los Servicios de pago.
Métodos de pago de Mangopay Método	se refiere a los métodos y/o instrumentos de pago aceptados por Mangopay y que se ofrecen al pagador para realizar una transacción en la plataforma.
Servicios de Mangopay	se refiere a todos los servicios que le prestamos: los Servicios de pago asociados a su Cuenta Mangopay, la posibilidad de solicitar reembolsos, así como cualquier otro servicio descrito en estos Términos y condiciones, sus anexos o cualquier término y condición específico, cuando sea aplicable.
Sucursales de Mangopay	<p>se refiere a las sucursales de Mangopay S.A. e incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Sucursal española</u>: Mangopay S.A. Sucursal en España, con domicilio social en Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, España;- <u>Sucursal francesa</u>: Mangopay S.A. con domicilio social en 4 rue de la Tour des Dames, 75009 París, Francia; y- <u>Sucursal alemana</u>: Mangopay S.A., con domicilio social en c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlín (Alemania). <p>Individualmente, una «Sucursal» o, colectivamente, las «Sucursales».</p>
Condiciones específicas	Se refiere a las condiciones específicas para transferencias y recargas, adjuntas a estos documentos, y que solo se aplican cuando dichos servicios se ponen a su disposición a través del uso de la Plataforma, según lo aprobado por Mangopay.
Términos y condiciones	Se refiere a los Términos y condiciones de Mangopay para el uso de los Servicios de Mangopay.
Transferencia	Se refiere a una transferencia de fondos iniciada desde su cuenta Mangopay a otra cuenta Mangopay o recibida en su cuenta Mangopay desde otra cuenta Mangopay (en relación con el uso de la Plataforma), tal y como se establece en los Términos específicos relacionados con las transferencias y recargas.
Acuerdo de la Plataforma	Se refiere al acuerdo que ha celebrado con el socio para utilizar sus servicios y su plataforma.

Documento justificativo	significa cualquier documento justificativo que le solicitemos para validar o verificar su identidad.
Método de pago	significa un método de pago externo y/o un método de pago Mangopay.
Nuevo usuario	significa un usuario de la Plataforma que utiliza los Servicios de Mangopay por primera vez.
Socio	significa 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	significa una persona que le realiza un pago en la Plataforma a través de la solución Mangopay.
Operación de pago	significa todas las operaciones de pago ejecutadas por Mangopay como parte de los Servicios que se le prestan, incluyendo la recepción de Transacciones, la ejecución de Pagos y, en su caso, la ejecución de Transferencias.
Servicios de pago	significa determinados servicios de pago tal y como se definen en la Directiva 2015/2366 de la UE (también conocida como «PSD2») que le prestamos como parte de su uso de la Plataforma. Estos servicios incluyen la aceptación y el procesamiento de Operaciones de pago con el fin de transferirle los fondos correspondientes.
Pago	significa la retirada de la totalidad o parte de los fondos registrados en su cuenta Mangopay a su cuenta externa.
Plataforma	significa el sitio web o la aplicación móvil operada por el socio que integra la solución Mangopay con el fin de procesar los pagos a través de los métodos de pago.
Reserva	significa una cantidad mínima de fondos que se le puede exigir que mantenga en su cuenta Mangopay, que Mangopay puede reservar y que puede no estar disponible temporalmente para el pago a su cuenta externa. El importe de la reserva puede corresponder (i) a un porcentaje de las transacciones recibidas en su cuenta Mangopay con una frecuencia determinada o (ii) a una suma global.
Procedimiento SCA	se refiere a un proceso de autenticación reforzada del cliente que Mangopay puede exigirle que complete, según lo considere necesario Mangopay y/o lo exijan determinadas leyes y reglamentos para reducir los riesgos de fraude.
PSP o PSP de terceros	significa cualquier proveedor de servicios de pago que no sea Mangopay.
Transacción	se refiere a los fondos que un pagador le transfiere y que nosotros recaudamos en su nombre para asignárselos.

Sección 2. Finalidad y alcance de los Términos y condiciones

Estos Términos y condiciones rigen los Servicios de Mangopay que le proporcionamos. Cuando nos referimos a «usted» (o «su»), nos referimos a cualquier persona que se suscriba a los servicios del Socio a través de su Plataforma y que utilice los Servicios de Mangopay para recibir pagos relacionados con sus actividades en la Plataforma. Los servicios prestados por Mangopay solo pueden utilizarse en relación con sus actividades en la plataforma del socio. En determinados casos, nuestras sucursales pueden participar en la prestación de servicios a usted; por ejemplo, cuando se asigna un IBAN a su cuenta Mangopay.

Las presentes Condiciones Generales no se aplicarán a ninguna persona que las haya aceptado en línea y que no tenga la condición descrita anteriormente. En particular, las presentes Condiciones Generales no se aplican a las personas que utilizan la Plataforma con el único fin de realizar un pago a otro usuario utilizando uno de los métodos de pago propuestos por Mangopay (identificados como Pagadores). Invitamos a estas personas a consultar nuestra Política de privacidad (<https://mangopay.com/privacy-statement>) para conocer las particularidades de los datos que recopilamos al procesar sus pagos.

Hemos dado instrucciones al Socio para que le preste asistencia durante el uso de los Servicios de Mangopay. Por lo tanto, si tiene alguna pregunta relacionada con estos Términos y condiciones, le invitamos a que se ponga en contacto primero con el departamento de atención al cliente de la Plataforma.

Usted se compromete a cumplir los Términos y condiciones, así como cualquier término y condición específico relacionado, cuando sea aplicable.

Sección 3. Suscripción y uso de los Servicios de Mangopay

3.1. Condiciones de elegibilidad

Los requisitos de elegibilidad para nuestros Servicios Mangopay dependen de su situación. A continuación se describen las condiciones específicas de cada situación.

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

- Tiene al menos 18 años de edad;
- Tiene capacidad legal para aceptar estos Términos y condiciones y utilizar los servicios de Mangopay;
- No actúa en el contexto de una actividad profesional (comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola);
- Toda la información que proporcione al suscribirse, o que proporcione mientras utiliza los Servicios de Mangopay, es verdadera, precisa y actualizada;
- Está registrado con el socio como usuario no profesional;
- Actúa en su nombre y por cuenta propia al utilizar los Servicios de Mangopay;
- No está actuando en el contexto de actividades prohibidas por la ley;
- No está participando en ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas se indican en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

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

- Es representante legal de la persona jurídica y tiene plena autoridad para vincularla legalmente a estos Términos y condiciones.
- Toda la información que proporcione al suscribirse, o que proporcione mientras utiliza los Servicios de Mangopay, es verdadera, precisa y está actualizada;
- La persona jurídica está debidamente constituida como empresa, asociación o de otro tipo y está registrada en un Estado autorizado por Mangopay. Los Estados autorizados se indican en nuestro sitio web (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>);
- La entidad jurídica figura en la Plataforma de socios como profesional o, en su caso, sin ánimo de lucro, si la entidad jurídica tiene fines no lucrativos.
- La entidad jurídica actúa en su propio nombre cuando utiliza los Servicios de Mangopay.
- La persona jurídica no realiza actividades prohibidas por la ley.
- La persona jurídica no realiza ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas se indican en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si usted es una persona física que actúa con fines profesionales. Para suscribirse y utilizar los Servicios de Mangopay, usted declara y garantiza que:

- Toda la información que proporcione al suscribirse, o que proporcione mientras utiliza los servicios de Mangopay, es verdadera, precisa y actualizada;
- Realiza regularmente su actividad profesional de conformidad con la normativa de su país de operación y, cuando así lo exija dicha normativa, está debidamente registrado y/o inscrito en las autoridades competentes (incluidas las fiscales) y/o en los registros pertinentes de un Estado que sea parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o en un tercer país que imponga obligaciones equivalentes en materia de PBC/FT;
- Figura en la Plataforma del Socio como persona que actúa con fines profesionales;
- Actúa en su propio nombre cuando utiliza los Servicios de Mangopay.
- No participa en ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas se indican en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Condiciones de suscripción

Para suscribirse a los Servicios de Mangopay, debe seguir el procedimiento de registro indicado por el Socio. A menos que el Socio le indique lo contrario, los Términos y Condiciones se concluyen de forma remota a través de una interfaz alojada por Mangopay (o a través de la Interfaz del Socio) y esto se confirma mediante un procedimiento de aceptación en línea. A este respecto, debe disponer del equipo adecuado (hardware y software), del que usted es el único responsable. La fecha en la que se celebran los Términos y condiciones corresponde a la fecha en la que completó el procedimiento de aceptación en la interfaz alojada por Mangopay o en la interfaz del socio.

Durante el procedimiento de suscripción (o en cualquier momento durante el uso de los Servicios de Mangopay), es posible que se le solicite completar un procedimiento de inscripción de autenticación fuerte del cliente para permitir la realización de cualquier otro Procedimiento SCA. El incumplimiento de este procedimiento de inscripción puede tener una o varias de las siguientes consecuencias: (i) es posible que no pueda completar su registro y suscribirse a los Servicios de Mangopay; (ii) Mangopay se reserva el derecho de tomar las medidas descritas en la sección 7; o (iii) su acceso a los Servicios de Mangopay puede verse restringido a discreción de Mangopay.

3.3. Información y documentos obligatorios

La normativa aplicable nos obliga a identificarle y verificar su identidad para poder prestarle los Servicios de Mangopay. Como parte de su suscripción a los Servicios de Mangopay, se le pedirá que nos facilite Datos de Identidad y Documentos de Apoyo específicos a través de la Interfaz del Socio o de una interfaz de Mangopay, según sea el caso. Esta información debe ser correcta, completa y estar actualizada.

La lista de datos de identidad y documentos justificativos requeridos es la siguiente:

	Datos de identidad	Documentos justificativos
Persona jurídica	Nombre de la empresa; dirección de correo electrónico de la empresa; apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia del representante legal. Para asociaciones: nombre de la asociación; nombre del representante legal (presidente o copresidente, tesorero o secretario).	Documento de identidad del representante legal; estatutos de la persona jurídica; certificado de inscripción en el registro mercantil. Para asociaciones: prueba de inscripción; estatutos sociales; documento que confirme la capacidad del representante legal (si no se indica en los estatutos sociales).
Persona física que actúa con fines profesionales	Nombre de la empresa; 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

Podemos adaptar esta lista en cualquier momento, en función de los cambios en la normativa que nos es aplicable y en nuestros procedimientos internos. También podemos solicitarle que nos facilite Datos de Identidad y Documentos de Apoyo actualizados como parte de nuestras obligaciones de mantener información actualizada sobre nuestros usuarios, y usted está obligado a facilitar dicha información cuando se le solicite.

Si la información proporcionada (datos de identidad y/o documentos justificativos) es incompleta o incorrecta, la prestación de los servicios de Mangopay podrá verse limitada o suspendida hasta que recibamos la información correcta y actualizada. También podemos solicitarle cualquier otro documento adicional que consideremos necesario para nuestros controles AML/CFT, y usted está obligado a proporcionar dicha información cuando se le solicite.

3.4. Uso limitado de los Servicios de Mangopay

En caso de que no haya proporcionado sus documentos justificativos, los servicios de Mangopay pueden suspenderse o limitarse a determinadas operaciones de pago que no superen una cantidad determinada, de acuerdo con las obligaciones legales aplicables a Mangopay en materia de AML/CFT.

Por ejemplo, las limitaciones de los servicios de Mangopay pueden restringir su capacidad para retirar la totalidad o parte de los fondos registrados en su cuenta de Mangopay a su cuenta externa, de conformidad con el artículo

3.7 o a recibir pagos de conformidad con el artículo 3.5. Estas limitaciones se aplicarán hasta que haya proporcionado los documentos justificativos obligatorios y hayamos verificado su identidad. También pueden aplicarse otras limitaciones, de las que se le informará en la Plataforma cuando sea pertinente.

Una vez que haya proporcionado la información requerida (datos de identidad y/o documentos justificativos) y hayamos realizado con éxito las verificaciones necesarias, eliminaremos las limitaciones en el uso de los Servicios de Mangopay descritas anteriormente.

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

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

Las siguientes disposiciones se aplicarán en caso de que el socio haya integrado uno o varios métodos de pago de Mangopay en su plataforma. Los métodos de pago proporcionados por Mangopay se identifican como tales en la plataforma. Los servicios de Mangopay le permiten recibir transacciones de un pagador como parte de sus actividades realizadas en la plataforma. Recopilamos estas transacciones y las registramos en su cuenta Mangopay. Para realizar una transacción, los pagadores pueden elegir los métodos de pago Mangopay disponibles en la plataforma del socio, según los términos que hayamos acordado con el socio. Los métodos de pago de Mangopay disponibles para los pagadores pueden variar ocasionalmente, y el socio indicará la disponibilidad de los métodos de pago de Mangopay. Estos pueden incluir pagos con tarjeta, recepción de transferencias (SEPA o internacionales) y recepción de débitos directos. Las transacciones que recibimos en su nombre se registran en su cuenta de Mangopay, siempre que hayamos recibido los fondos del PSP del pagador.

Disputar transacciones que hemos recibido por usted: dependiendo del método de pago de Mangopay utilizado por un pagador, este puede tener derecho a disputar una transacción de acuerdo con las normas de dicho método de pago de Mangopay, incluso en ausencia de motivos fraudulentos («transacción disputada»). Este es particularmente el caso de los métodos de pago con tarjeta y débito directo. En caso de que el pagador impugne una transacción y se nos exija devolver los fondos al pagador a través del método de pago de Mangopay utilizado para la transacción, lo que se considera una devolución, usted seguirá siendo responsable financieramente ante Mangopay por el importe total de dichas devoluciones o reembolsos. Por lo tanto, nos reservamos el derecho de deducir el importe correspondiente de su cuenta Mangopay, incluso mediante la compensación de dicho importe. En este caso, podremos proceder a la reversión total o parcial de la transacción disputada. Cuando proceda, también podremos recuperar, por cualquier medio, incluido el mecanismo de retención indicado en la sección 3.8, el importe correspondiente a la devolución de los fondos de cada transacción en caso de que no disponga de fondos suficientes en su cuenta Mangopay, sin perjuicio de nuestra capacidad legal para subrogar sus derechos con el fin de recuperar las cantidades adeudadas por el pagador por cualquier otro medio.

Si una Transacción en litigio puede ser impugnada aportando pruebas justificativas, usted deberá cooperar plenamente y proporcionar al Socio y/o a Mangopay, según se le solicite, toda la información y los documentos que se consideren necesarios para tramitar la disputa. Dicha información deberá presentarse en el plazo especificado en la solicitud.

El registro de transacciones en su cuenta Mangopay en diversas divisas: podemos registrar las transacciones que hayamos recibido en su nombre en la divisa utilizada por el pagador, dependiendo

del ámbito geográfico del socio y de las divisas que ponemos a disposición a este respecto. Por lo tanto, usted puede tener varias cuentas Mangopay en diferentes divisas; cada cuenta Mangopay estará denominada en una sola divisa.

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 por usted de conformidad con este artículo. La cancelación de la transacción solo será posible si los fondos correspondientes al importe a reembolsar 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 la transacción correspondiente, dentro de los límites de las normas de cada método de pago Mangopay (en concreto, los sistemas de tarjetas y las normas SEPA), en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de reembolso.

La cancelación de una transacción puede no ser siempre posible por diversas razones (por ejemplo, cuando el reembolso se produce más de 11 meses después de la fecha de la transacción que se va a reembolsar para los métodos de pago de Mangopay, como las tarjetas). En este caso, la transacción se reembolsará al pagador utilizando otro método de pago.

Usted acepta que cualquier información que podamos necesitar para realizar un reembolso nos será enviada directamente por el socio.

3.5.2. Transacciones realizadas a través de un método de pago externo

Las siguientes disposiciones se aplicarán en caso de que el socio haya integrado uno o varios métodos de pago externos en su plataforma. Los Métodos de pago externos son puestos a disposición de los Pagadores por el PSP externo seleccionado por el Socio, de acuerdo con los términos acordados entre el Socio y el PSP externo. Las transacciones son procesadas por el PSP externo y entregadas a Mangopay por el Socio o directamente por el PSP externo. Las transacciones que recibimos en su nombre se registran en su Cuenta Mangopay, siempre que hayamos recibido los fondos correspondientes.

Disputa por parte del pagador: le informamos de que el pagador tiene derecho a disputar cualquier transacción con su PSP, hasta trece (13) meses después de la fecha en que se debito la cuenta vinculada al método de pago externo que utilizó para realizar la transacción. Estas disputas son gestionadas exclusivamente por el socio. Le invitamos a ponerse en contacto con ellos directamente 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 recepción de la transacción, solo podrá ejecutarse si los fondos que mantenemos en su nombre son suficientes para cubrir su solicitud.

3.6. Ingreso de fondos en su cuenta externa

(i) Registro de una cuenta externa

Los fondos registrados en su cuenta Mangopay se pagarán en la cuenta externa que haya registrado. A este respecto, debe ser titular de la cuenta externa que registre, salvo que Mangopay permita lo contrario. Debe proporcionar la siguiente información a través de la interfaz de la Plataforma: número IBAN, BIC

(opcional), su apellido, nombre y dirección postal exacta en su calidad de titular de la cuenta externa. Puede añadir o cambiar su cuenta externa en cualquier momento a través de la interfaz de la plataforma, siempre que siga el procedimiento de registro de la cuenta externa que el socio ha proporcionado en la plataforma y que haya completado el procedimiento SCA, cuando sea aplicable.

(ii) Ingreso de fondos en su cuenta externa

Realizaremos pagos a su cuenta externa de forma automática y periódica (excepto en los casos en que se aplique el artículo 3.7 siguiente). 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, usted podrá cambiar la frecuencia de los pagos en la interfaz de la plataforma de forma puntual o permanente.

Podemos bloquear un pago si sospechamos de un uso fraudulento o ilegal de la Cuenta Mangopay, de una violación de la seguridad de la Cuenta Mangopay o por motivos relacionados con la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, incluyendo en caso de una medida de congelación de activos dictada contra usted por una autoridad administrativa o cualquier otro motivo establecido en el artículo 7.

Si observa que se ha realizado un pago con errores, puede notificarlo al departamento de atención al cliente de la Plataforma. Si el error es atribuible a nosotros, lo rectificaremos lo antes posible.

El pago de fondos en su Cuenta externa está estrictamente sujeto al cumplimiento de las obligaciones de proporcionar documentos para verificar su identidad, tal y como se establece en el artículo 3.3.

(iii) Moneda de los pagos remitidos a su Cuenta Externa

Los fondos registrados en su cuenta Mangopay se ingresarán, en principio, en su Cuenta Externa en la moneda en la que se registraron las Transacciones en su Cuenta Mangopay y en la que usted espera recibir el pago. Le recomendamos que compruebe si el PSP titular de la Cuenta Externa puede aplicar comisiones adicionales en caso de que la moneda de pago de los fondos indicada en su Cuenta Mangopay no sea la moneda de su Cuenta Externa.

3.7. Procedimiento SCA

Usted reconoce que determinadas acciones que pueda realizar utilizando los Servicios de Mangopay están sujetas al Procedimiento SCA, a discreción de Mangopay.

Estas verificaciones pueden ser necesarias en diversas situaciones, entre las que se incluyen, entre otras, las siguientes:

- Acceder a su cuenta Mangopay
- Actualizar sus datos de identidad (incluidos los utilizados para el procedimiento SCA)
- Registrar o modificar una cuenta externa
- Realizar una operación de pago

El incumplimiento del procedimiento SCA puede dar lugar a una o varias de las siguientes consecuencias: su solicitud puede ser denegada (como la ejecución de los servicios de Mangopay) o los servicios de Mangopay pueden verse restringidos a discreción de Mangopay.

3.8. Verificación del beneficiario

Usted reconoce que determinadas acciones que realice utilizando los servicios de Mangopay, como registrar su cuenta externa o ingresar fondos en su cuenta externa, pueden estar sujetas, cuando sea necesario, al proceso de verificación del beneficiario en virtud del Reglamento (UE) 2024/886 sobre transferencias instantáneas en euros. Esta norma es especialmente importante para las cuentas de Mangopay que tienen un IBAN asociado.

Antes de autorizar dicha acción, el socio le informará de si el identificador de la cuenta de pago (IBAN) y el nombre del beneficiario que ha facilitado coinciden con los datos correspondientes que obran en poder del proveedor de servicios de pago del beneficiario.

Si el IBAN y el nombre del beneficiario no coinciden o cuando no sea posible realizar la verificación, se le informará de que autorizar la acción podría dar lugar a la transferencia de los fondos a una cuenta externa que no sea la del beneficiario indicado por usted. Si decide continuar con esta acción, no podremos recuperar sus fondos si se envían al beneficiario equivocado.

3.9. Otros servicios

3.9.1. Recargas y transferencias

En caso de que tenga la opción en la Plataforma de utilizar el saldo disponible en su cuenta Mangopay para transferir fondos a otro usuario de la Plataforma o para recargar su propia cuenta Mangopay, se aplicarán, además de las presentes Condiciones Generales, las condiciones específicas relativas a las transferencias y recargas. Puede consultar las [Condiciones Específicas](#) a continuación.

3.10. Mecanismo de retención y reserva

Las siguientes disposiciones tienen por objeto mitigar los riesgos para Mangopay y sus clientes (es decir, la Plataforma) relacionados con las Transacciones, en particular en caso de devoluciones, fraude u otros riesgos potenciales.

(i) Mecanismo de retención

No obstante lo dispuesto en el artículo 3.6 (ii) de los Términos y condiciones, en caso de que seas un nuevo usuario o en caso de motivos legítimos, nos reservamos el derecho de aplazar el momento en que ingresaremos los fondos en tu cuenta externa (el «mecanismo de retención»).

Salvo que lo exija la ley y/o una autoridad, dejaremos de aplicar el mecanismo de retención tan pronto como existan motivos razonables para considerar que los riesgos identificados por nosotros (i) para nosotros, (ii) para el socio, (iii) para cualquier otro usuario de la Plataforma y/o (iv) para cualquier otro usuario de los Servicios de Mangopay han disminuido o se han gestionado de tal manera que el Mecanismo de retención ya no se considera necesario.

Usted reconoce y acepta que podemos compensar el importe retenido en su cuenta de Mangopay en virtud del mecanismo de retención con cualquier suma que nos adeude en virtud de los Términos y condiciones, incluyendo, entre otros, las devoluciones.

(ii) Reserva

Nos reservamos el derecho de aplicar una reserva en su cuenta Mangopay en caso de motivos legítimos. Antes de exigir una reserva, tenemos en cuenta diversos factores de riesgo, entre los que se incluyen, entre otros: el historial de su cuenta Mangopay, el importe y el número de reembolsos, disputas o devoluciones vinculadas a su cuenta Mangopay, el importe 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 y los fondos que pueda deber a Mangopay.

Si aplicamos una reserva en su cuenta Mangopay, le enviaremos una notificación por escrito en la que se especificarán las condiciones de la reserva.

Salvo que lo exija la ley y/o una autoridad, liberaremos la reserva tan pronto como existan motivos razonables para considerar que los riesgos identificados por nosotros (i) para nosotros, (ii) para el socio, (iii) para cualquier otro usuario de la plataforma y/o (iv) para cualquier otro usuario de los servicios de Mangopay han disminuido o se han gestionado de tal manera que la reserva ya no se considera necesaria.

Usted reconoce y acepta que podemos compensar el importe de la Reserva con cualquier suma que usted adeude a Mangopay en virtud de los Términos y Condiciones.

El mecanismo de retención y la reserva pueden ser acumulativos.

3.11. Comisiones pagaderas al Socio

Usted nos autoriza a deducir de su Cuenta Mangopay cualquier comisión acordada entre usted y el Socio en el Acuerdo de la Plataforma en relación con los servicios prestados por el Socio. A este respecto, usted acepta que el Socio nos comunique los importes que se deducirán. En caso de disputa relacionada con el importe de las comisiones acordadas entre usted y el Socio y que hayamos deducido, le invitamos a ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de la Plataforma.

3.12. Protección de los fondos

Los fondos que mantenemos en su nombre están protegidos de conformidad con lo dispuesto en el 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 de 11 de noviembre de 2009 del Gran Ducado de Luxemburgo.

3.13. 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 los servicios Mangopay, en caso de incumplimientos graves de los presentes Términos y condiciones, sospechas de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, medidas de congelación de activos tomadas contra usted, o a petición justificada de nuestros socios bancarios o sistemas de tarjetas cuando estos últimos consideren que su uso de los servicios de Mangopay incumple sus normas. Para cualquier pregunta

relacionadas con el bloqueo de su cuenta Mangopay o la suspensión de los servicios Mangopay, le invitamos a ponerse en contacto primero 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.

Mangopay, como filial de una empresa con sede en los Estados Unidos de América, tiene en cuenta 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. Cuando Mangopay lo considere apropiado o necesario, Mangopay podrá restringir una transacción, suspender y/o dejar de prestarle la totalidad o parte de los servicios de Mangopay y/o rescindir estos Términos y condiciones de forma inmediata si detectamos que usted es una persona designada en las medidas/sanciones de la OFAC y/o que las transacciones en su cuenta de Mangopay implican, de manera más general, (i) personas, (ii) países o (iii) productos/servicios específicos procedentes de determinados países/zonas geográficas cubiertos por la OFAC, además de las restricciones comerciales impuestas por las leyes y reglamentos relacionados.

Desbloquearemos su cuenta Mangopay y los servicios Mangopay cuando dejen de existir los motivos que justifican el bloqueo.

3.14. Seguridad

Podemos suspender temporalmente el uso de la cuenta Mangopay y/o los servicios Mangopay por motivos técnicos, de seguridad o de mantenimiento, sin que estas operaciones den lugar a ningún tipo de compensación. Haremos todo lo posible para limitar este tipo de interrupciones a lo estrictamente necesario.

Debe 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 es una persona jurídica, también debe asegurarse de que solo las personas autorizadas por usted utilicen los Servicios Mangopay. 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, y no se nos podrá exigir responsabilidad alguna al respecto.

3.15. Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

Con el fin de prestarle los Servicios de Mangopay, la normativa aplicable en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CFT) nos obliga a identificarle y verificar su identidad, así como la de su beneficiario efectivo en caso de que sea una persona jurídica. En algunos casos, también es posible que necesitemos obtener información relativa a una operación de pago (como su finalidad, origen o destino) o al uso de su cuenta Mangopay. Por lo tanto, si consideramos que la información de la que disponemos no es suficiente, o si dicha información revela cualquier sospecha de blanqueo de capitales o 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 los Términos y condiciones que nos vinculan, si creemos que al continuar prestándole los servicios Mangopay no podremos cumplir con nuestras obligaciones AML/CFT.

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

3.16. Apoderado autorizado

Usted puede otorgar un poder notarial a cualquier persona autorizada (un «apoderado autorizado»), incluida la Plataforma, para que realice determinadas acciones en su nombre en su cuenta Mangopay, entre las que se incluyen el acceso al saldo de su cuenta y a las transacciones asociadas, la ejecución de operaciones de pago, el registro y/o la modificación de una cuenta externa y el cambio de información personal (por ejemplo, correo electrónico o número de teléfono).

Cualquier acción solicitada por un apoderado autorizado se considerará válidamente autorizada por usted y ejecutada en su nombre, siempre y cuando el poder siga siendo aplicable. No nos hacemos responsables de ninguna disputa que surja de cualquier instrucción recibida de un apoderado autorizado o de cualquier desacuerdo entre usted y un apoderado autorizado. Usted acepta toda la responsabilidad por otorgar dicha autoridad. Puede revocar en cualquier momento un poder otorgado a un apoderado autorizado notificándolo a Mangopay.

Sección 4. Modificación, vigencia y rescisión

4.1. Modificación de los Términos y condiciones

Podemos modificar los Términos y condiciones en cualquier momento. Mangopay o el socio le notificarán cualquier modificación. Si las modificaciones de los Términos y condiciones son necesarias debido a disposiciones legislativas o reglamentarias, se aplicarán de inmediato. En otros casos, se le informará de cualquier modificación al menos dos (2) meses antes de su entrada en vigor y tendrá la opción de rechazar las modificaciones notificándonos su rechazo. Si continúa utilizando los Servicios de Mangopay a través de la Plataforma después del periodo de dos meses, significa que reconoce y acepta la versión modificada de los Términos y condiciones de Mangopay. Si decide que no está de acuerdo con ellos, será necesario cerrar su cuenta de Mangopay. Este cierre significará que ya no podrá recibir pagos a través de la Plataforma. Para proceder al cierre de su cuenta de Mangopay, deberá retirar todos los fondos restantes a una cuenta externa. También puede notificar a la Plataforma o a los servicios de atención al cliente de Mangopay su deseo de cerrar su cuenta de Mangopay.

4.2. Vigencia y rescisión

Los Términos y condiciones se celebran por un período indefinido y son aplicables una vez que los haya aceptado.

Usted puede rescindir estos Términos y condiciones en cualquier momento. Nosotros también podemos rescindir los Términos y condiciones en cualquier momento con un preaviso de dos (2) meses. Independientemente de si la rescisión es por iniciativa suya o de Mangopay, debe notificarse a la otra parte por cualquier medio, incluido el correo electrónico. Si desea rescindir por correo electrónico, la rescisión por iniciativa suya puede enviarse al departamento de atención al cliente de la Plataforma o a Mangopay a: eu-account-closure@mangopay.com. Usted acepta que su solicitud de rescisión nos sea enviada por el Socio, cuando proceda. Si en el momento de la solicitud de rescisión de su cuenta Mangopay se está llevando a cabo una investigación, podremos bloquear su cuenta Mangopay tal y como se establece en el artículo 3.12.

También podemos rescindir estos Términos y condiciones mediante simple notificación (incluso por correo electrónico) sin previo aviso en todos los casos previstos en el artículo 7, así como en los siguientes casos: incumplimientos graves de estos Términos y condiciones; incumplimiento de las condiciones de elegibilidad previstas

en el artículo 3.1; la negativa a proporcionar los documentos obligatorios previstos en el artículo 3.3; el uso fraudulento o ilegal de los Servicios de Mangopay; la sospecha grave de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo; a petición justificada de nuestros socios bancarios o redes de tarjetas cuando estos consideren que su uso de los Servicios de Mangopay es contrario a sus normas, o cuando usted esté sujeto o una de sus Operaciones de Pago esté sujeta a medidas restrictivas o sanciones económicas.

También podremos rescindir los Términos y condiciones previa notificación en los siguientes casos:

- Si su cuenta Mangopay está inactiva, tal y como se define a continuación;
- En caso de que finalice su Acuerdo de plataforma (por iniciativa suya o del socio).

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

43. Inactividad

Su cuenta Mangopay se considerará inactiva si no ha realizado ninguna acción en ella (como iniciar un pago, una transferencia o ingresar fondos) durante un periodo de dos (2) años (es decir, 730 días) y no se ha puesto en contacto con nosotros en ese plazo. 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 de Mangopay, deberá recuperar los fondos en una cuenta externa de su propiedad para poder cerrar su cuenta Mangopay o, cuando sea posible, los fondos registrados se depositarán automáticamente en su cuenta externa. En caso de que no podamos pagarle los fondos, continuaremos administrando sus activos con diligencia, a cambio de lo cual nos reservamos el derecho de deducir una comisión de gestión administrativa de treinta (30) euros al año.

Estas comisiones de gestión administrativa se limitarán al saldo positivo disponible en la cuenta Mangopay. Una vez que el saldo de su cuenta Mangopay sea cero, nos reservamos el derecho de cerrar la cuenta y rescindir estos Términos y condiciones de forma permanente. Hasta que usted tome las medidas necesarias para recuperar los fondos registrados en su cuenta Mangopay, la cuenta permanecerá bloqueada y se mantendrá únicamente con el fin de transferir los importes adeudados a la cuenta externa que haya registrado, sin perjuicio de las comisiones de gestión administrativa cobradas por Mangopay.

44. Consecuencias de la finalización del contrato entre Mangopay y el socio

Le informamos de que, si finaliza el contrato que hemos celebrado con el socio para la integración de la solución Mangopay, rescindiremos los Términos y condiciones, con un preaviso de dos (2) meses.

Si procede, si el saldo de su Cuenta Mangopay es cero, la Cuenta se cerrará al final del periodo de preaviso y los Términos y Condiciones se considerarán rescindidos.

Si su cuenta Mangopay tiene un saldo positivo, deberá transferir los fondos a una cuenta externa a su nombre para poder cerrar su cuenta Mangopay. Si no recupera sus fondos, continuaremos administrando sus activos con la debida diligencia, de conformidad con las disposiciones que figuran a continuación.

Si el socio ya no utiliza los servicios de Mangopay, su cuenta de Mangopay se considerará inactiva si no ha iniciado ninguna acción en su cuenta (como un pago, una transferencia o una aportación de fondos a su cuenta) durante un periodo de un (1) año (es decir, 365 días) y no se ha puesto en contacto con nosotros en ese plazo. Recibirá una notificación de inactividad por correo electrónico invitándole a transferir los fondos a una cuenta externa a su nombre, de acuerdo con el procedimiento que se indicará en la notificación de inactividad. Si no puede transferir los fondos de su cuenta Mangopay a su cuenta externa, Mangopay retendrá sus fondos y, a cambio, le deduciremos una comisión de gestión administrativa de treinta (30) euros al año.

Estas comisiones de gestión administrativa se limitarán al saldo positivo disponible en la cuenta Mangopay. Una vez que el saldo de su cuenta Mangopay sea cero, la cuenta se cerrará y la rescisión de estos Términos y condiciones será totalmente efectiva.

Hasta que usted tome las medidas necesarias para recuperar los fondos registrados en su cuenta Mangopay, la cuenta se mantendrá únicamente con el fin de transferir los importes adeudados a la cuenta externa que haya registrado, sin perjuicio de las comisiones de gestión administrativa cobradas por Mangopay.

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 sucesión. Sus fondos solo podrán ser remitidos a sus beneficiarios cuando se nos faciliten los documentos que nos permitan verificar su legitimidad e identidad.

4.6. Consecuencias de la rescisión

En caso de notificación de rescisión de los Términos y condiciones, ya no podrá utilizar todos los Servicios de Mangopay y su Cuenta Mangopay quedará restringida a las operaciones necesarias para transferir los fondos registrados en su Cuenta Mangopay a su Cuenta externa. Los fondos que mantenemos en su cuenta Mangopay se transferirán a su cuenta externa, siempre que se cumplan los requisitos de identificación establecidos en el artículo 3.3. Su cuenta Mangopay se cerrará de forma permanente y la rescisión de los Términos y condiciones será totalmente efectiva una vez que la cuenta Mangopay tenga un saldo cero.

Sección 5. Comisiones

No cobramos 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 ninguna disputa 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 un pago. Somos ajenos al contrato entre usted y un Pagador o entre usted y el Socio. Por consiguiente, no podemos ser considerados responsables del incumplimiento o del cumplimiento indebido de las obligaciones que se deriven del mismo,

ni por la culpa, mala conducta o negligencia de cualquier Pagador o Socio cometida hacia usted. El Socio es el único responsable de la seguridad de su Plataforma, y usted debe ponerse en contacto con este último en relación con cualquier disputa relacionada con el uso de su Plataforma.

En ningún caso seremos responsables (i) en caso de bloqueo de la Cuenta Mangopay o suspensión de los Servicios Mangopay que se produzca en los casos previstos en los presentes Términos y Condiciones, (ii) en caso de indisponibilidad de la Plataforma o de su Interfaz, (iii) en caso de acceso no autorizado a su Interfaz o de violación de la seguridad de la Plataforma, (iv) en caso de interrupción o perturbación de nuestro software y sistemas informáticos utilizados para proporcionar la Solución Mangopay y (v) en caso de incumplimiento o cumplimiento indebido 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 de cualquiera de nuestras obligaciones en virtud de los presentes Términos y condiciones, 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:

- Su uso de los Servicios de Mangopay no es contrario al (i) orden público, (ii) la moral, o (iii) las leyes y reglamentos aplicables y (iv) no infringe los derechos de terceros;
- Su uso de los Servicios de Mangopay tiene como único fin la realización de Transacciones en virtud del Acuerdo de la Plataforma;
- Usted se compromete a no utilizar los Servicios de Mangopay para actividades prohibidas. La lista de actividades prohibidas [está disponible en nuestro sitio web \(https://mangopay.com/prohibited-businesses\)](https://mangopay.com/prohibited-businesses);
- Usted se compromete a no suplantar a otra persona o entidad, falsificar u ocultar su identidad o edad, ni crear una identidad falsa.
- Usted acepta seguir siendo responsable financieramente ante Mangopay por el importe total de todas las devoluciones, reembolsos y multas que se deriven de su uso de los Servicios de Mangopay.

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

- Rescindir estos Términos y condiciones;
- Restringir su cuenta de Mangopay y/o suspender los servicios de Mangopay;
- Bloquear su cuenta de Mangopay.
- Negarnos a proporcionarle los servicios de Mangopay en el futuro, incluso en otras plataformas.
- Suspender sus fondos en la medida en que sea razonablemente necesario y durante el tiempo que sea razonablemente necesario;
- Rechazar en cualquier momento cualquier transacción, en cuyo caso le notificaremos el rechazo y los motivos dentro de los límites impuestos por la ley.

Tenemos derecho a emprender cualquier acción legal privada para compensar cualquier daño que hayamos sufrido como resultado del incumplimiento de sus obligaciones en virtud de estos Términos y condiciones. Si observa un incumplimiento de las obligaciones mencionadas, puede informarnos de estas acciones poniéndose en contacto con nosotros en: compliance@Mangopay.com.

Sección 8. Protección de sus datos personales

En relación con la prestación de los Servicios de Mangopay, tratamos sus datos personales («Datos»). De conformidad con el Reglamento Europeo (UE) 2016/679 («Reglamento General de Protección de Datos» o «RGPD»), solo se tratan los Datos estrictamente necesarios para el cumplimiento de los fines especificados en la declaración de privacidad de Mangopay. Para obtener más información sobre el tratamiento de sus Datos por parte de Mangopay, consulte nuestra declaración de privacidad en: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Si tiene alguna pregunta o solicitud relacionada con el tratamiento de sus Datos, puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento en: dpo.mangopay@mangopay.com.

Al firmar estos Términos y condiciones, usted: (i) declara que ha leído nuestra declaración de privacidad disponible en el sitio web comercial de Mangopay en la siguiente dirección: <https://mangopay.com/privacy-statement>; (ii) se compromete a consultar nuestra declaración de privacidad periódicamente, ya que es consciente de que puede adaptarse en función de los cambios en nuestras actividades de tratamiento de datos personales o en la normativa aplicable, prevaleciendo la última versión publicada en el sitio web comercial de Mangopay; (iii) en caso de que actúe como representante legal de una persona jurídica o asociación, y nos facilite datos personales relativos a un tercero, se compromete a comunicar nuestra declaración de privacidad (<https://mangopay.com/privacy-statement>) a dicho tercero o terceros.

Sección 9. Disposiciones generales

9.1. Secreto profesional

Estamos sujetos a estrictas obligaciones de secreto profesional.

Usted acepta que se renunciará al secreto profesional en beneficio de los proveedores de servicios a los que subcontratamos funciones operativas relevantes para la prestación de los Servicios de Mangopay. Los proveedores de servicios con los que compartiremos datos cubiertos por el secreto profesional nos prestan servicios relacionados con la prevención del fraude, la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como el alojamiento y la seguridad de nuestra infraestructura técnica y los servicios de atención al cliente. Los datos en cuestión son sus datos de identidad, así como los datos relacionados con las transacciones realizadas mediante el uso de los servicios de Mangopay. También podemos compartir ciertos datos técnicos relacionados con el dispositivo que utiliza (ordenador, teléfono, etc.), sus identificaciones electrónicas, su dirección IP e información sobre su interacción con la plataforma de nuestro socio con fines de prevención del fraude. Nuestros proveedores de servicios se encuentran generalmente dentro de la Unión Europea, en particular en Luxemburgo, Polonia, Francia, Irlanda y Alemania. Algunas de estas entidades también se encuentran fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo («EEE»), entre otros, en Estados Unidos, Reino Unido y Canadá.

Usted acepta que se levante el secreto profesional en beneficio de la Plataforma a la que se ha suscrito y que utiliza los Servicios de Mangopay para permitir los pagos relacionados con sus actividades en la Plataforma. Usted autoriza el intercambio de información con la(s) Plataforma(s) a la(s) que se ha suscrito para que la(s) Plataforma(s) pueda(n) realizar determinadas actividades que le interesan, como ayudarlo cuando se pone en contacto con su centro de asistencia, atender las solicitudes de reembolso, contribuir a las investigaciones de fraude y llevar a cabo auditorías. Los datos en cuestión son sus datos de identidad, así como los datos relacionados con las transacciones y los pagos externos a sus cuentas bancarias externas realizados mediante el uso de los servicios de Mangopay. También podemos compartir otros datos, como datos técnicos (por ejemplo, el ID de usuario) o el estado de algunos de nuestros procesos.

Dicha divulgación puede tener lugar durante la vigencia del contrato entre Mangopay y el socio y, tras su rescisión, solo en la medida en que sea necesario para completar los procesos en curso, como las migraciones. Puede revocar su consentimiento en cualquier momento.

9.2. Propiedad intelectual

Nos reservamos todos los títulos y derechos de propiedad intelectual relacionados con los Servicios Mangopay que le proporcionamos. Ninguno de estos derechos se le transfiere en virtud del presente contrato.

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

9.3. Fuerza mayor

No se nos podrá considerar responsables ni se nos podrá considerar en incumplimiento de los presentes Términos y condiciones en caso de incumplimiento de los Servicios de Mangopay, cuando la causa esté relacionada con un evento 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 los presentes Términos y condiciones se considerara nula y sin efecto, se considerará no escrita y no invalidará ninguna de las demás disposiciones. Si una o varias disposiciones de los presentes Términos y condiciones quedaran obsoletas o fueran declaradas como tales en virtud de una ley, un reglamento o una decisión definitiva dictada por un tribunal competente, las demás disposiciones conservarán su fuerza vinculante y su alcance.

9.5. Incesionabilidad

No podrá transferir ni ceder a terceros sus derechos y obligaciones en virtud de los presentes Términos y condiciones.

9.6. Acuerdo sobre las pruebas

Usted reconoce que toda la información relativa a su uso de los Servicios de Mangopay y conservada en nuestro sistema informático de forma inalterable, fiable y segura se considerará auténtica hasta que se demuestre lo contrario.

9.7. No renuncia

El hecho de que usted o nosotros no hagamos uso de alguna de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y condiciones en un momento dado no constituye una renuncia a un derecho y no impide el ejercicio de ese derecho o de cualquier otro derecho en una fecha posterior.

9.8. Reclamaciones y mediación

Para cualquier solicitud relacionada con el uso de los Servicios de Mangopay, le invitamos a ponerse en contacto primero con el departamento de atención al cliente de la Plataforma. Para reclamaciones relacionadas con los Servicios de Mangopay o su Cuenta Mangopay, puede ponerse en contacto con nuestro Departamento de Reclamaciones en la siguiente dirección de correo electrónico: complaint@mangopay.com.

Le confirmaremos la recepción de su reclamación en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la misma.

Recibirá una respuesta lo antes posible y, a más tardar, quince (15) días hábiles después de que Mangopay haya recibido la reclamación. Sin embargo, por razones ajenas a su control, es posible que Mangopay no pueda responder en este plazo de quince (15) días.

En tal caso, le proporcionaremos una respuesta especificando los motivos de este plazo adicional. En cualquier caso, recibirá una respuesta definitiva en un plazo máximo de un (1) mes, es decir, treinta (30) días tras la recepción de la reclamación.

Por lo tanto, al presentar su reclamación, asegúrese de proporcionarnos al menos la siguiente información:

- Nombre y apellidos;
- Datos de contacto, como su dirección de correo electrónico y/o su número de teléfono móvil;
- La plataforma en la que utiliza el servicio de Mangopay;
- El contexto de su reclamación: qué ocurrió, cuándo se produjo el incidente o el problema y en qué circunstancias;
- Cualquier documentación que pueda respaldar su reclamación o ser útil.

Le informamos de que la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) es competente para resolver, de forma extrajudicial, los litigios relacionados con la aplicación de los presentes Términos y Condiciones. Para obtener más información sobre la CSSF y las condiciones de dicho recurso, puede consultar el sitio web de la CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Le recordamos que la CSSF no puede intervenir si la solicitud es claramente infundada o abusiva, si la controversia ha sido examinada previamente o está siendo examinada por otro defensor del pueblo o por un tribunal, si la solicitud al defensor del pueblo se presenta más de un año después de la reclamación por escrito que nos haya presentado, o si la controversia no entra dentro del ámbito de competencia del defensor del pueblo. Si es usted consumidor, también puede presentar su litigio 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 finalidad), estos Términos y condiciones se redactan únicamente en inglés y usted acepta que nos comuniquemos con usted en inglés. Cualquier traducción de estos Términos y condiciones se proporciona únicamente para su comodidad y no tiene por objeto modificar los términos de los mismos.

9.10. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos y condiciones están sujetos a la legislación luxemburguesa, salvo en los casos en que las leyes de orden público (como la legislación local en materia de consumo) tengan por objeto aplicarse a la relación que nos vincula.

En caso de litigio entre nosotros, usted acepta la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Luxemburgo. No obstante, si usted es un consumidor, podrá someter el asunto al tribunal de su lugar de residencia o al tribunal del lugar donde Mangopay tiene su domicilio social, de conformidad con el Reglamento n.º 1215/2012, de 12 de diciembre de 2012.

Condiciones específicas de los servicios de Mangopay en caso de transferencias de fondos y/o recargas

Versión vigente a partir del 9 de octubre de 2025

Quando sea pertinente para usted, estas Condiciones específicas para los servicios de Mangopay en caso de transferencias de fondos y/o recargas se aplicarán además de las Condiciones generales anteriores. En consecuencia, todas las disposiciones de las Condiciones generales también se aplicarán a su uso de los servicios descritos en estas Condiciones específicas.

Sección 1: Transferencia de fondos

Esta sección se aplica cuando usted tiene la opción (i) de utilizar los fondos disponibles en su cuenta Mangopay para transferir fondos a la cuenta Mangopay de otro usuario de la Plataforma, y (ii) de recibir en su cuenta Mangopay transferencias de fondos iniciadas desde la cuenta Mangopay de otro usuario de la Plataforma. Esta función se denomina «Transferencia» y solo está disponible si el Socio o Mangopay han especificado que esta opción está disponible para usted. Una transferencia constituye una operación de pago según las definiciones de la sección 1 de los Términos y condiciones de los servicios de pago de Mangopay.

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

Puede utilizar los fondos disponibles en su cuenta Mangopay para realizar un pago a la cuenta Mangopay de otro usuario de la Plataforma. Antes de iniciar el pago, debe asegurarse de que el saldo disponible en su cuenta Mangopay es suficiente para cubrir el importe de la Transferencia.

Para efectuar una transferencia a la cuenta Mangopay de otro usuario de la Plataforma, debe indicar el importe, el beneficiario y cualquier otra información solicitada por el Socio. Su instrucción de pago es irrevocable una vez que haya confirmado su transferencia en la interfaz de la Plataforma, y se considerará inmediata si no hay ninguna indicación en contrario. Llevaremos a cabo su instrucción lo antes posible y registraremos los fondos en la cuenta Mangopay del usuario que sea el beneficiario de la transferencia. Podemos negarnos a realizar la transferencia si la instrucción está incompleta o es errónea. Podemos bloquear una transferencia desde su cuenta Mangopay a otra cuenta Mangopay si sospechamos de un uso fraudulento o ilegal de su cuenta Mangopay, una violación de la seguridad de su cuenta Mangopay o por motivos relacionados con la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, incluyendo, entre otros, medidas de congelación de activos, sanciones o restricciones impuestas contra usted por una autoridad administrativa o en relación con el contexto de la transferencia.

Disputar una transferencia iniciada desde su cuenta Mangopay: si desea disputar un pago realizado a la cuenta Mangopay de otro usuario de la Plataforma que no haya autorizado o que se haya realizado incorrectamente, le invitamos a ponerse en contacto primero con el departamento de atención al cliente del socio lo antes posible o con el departamento de atención al cliente de Mangopay.

Si utiliza los Servicios de Mangopay con fines no profesionales, dispone de un plazo de trece (13) meses a partir del débito de su cuenta Mangopay para impugnar la Transferencia. Si utiliza los

servicios de Mangopay como profesional, su plazo de impugnación es de ocho (8) semanas a partir del débito de su cuenta Mangopay. Si constatamos 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 su responsabilidad si se deriva de una actividad fraudulenta realizada por usted o en caso de negligencia por su parte en relación con la seguridad y el acceso a su cuenta Mangopay.

2. Recibir una transferencia en su cuenta Mangopay

Puede recibir fondos en su cuenta Mangopay de otros usuarios de la Plataforma que tengan una cuenta Mangopay a través de una transferencia. Los fondos recibidos tras una transferencia se registrarán en su cuenta Mangopay.

3. Reembolso de una transferencia recibida

Si desea reembolsar una transferencia que ha recibido en su cuenta Mangopay, puede solicitar la cancelación total o parcial de dicha transferencia recibida en su cuenta de conformidad con este artículo. La cancelación de una transferencia solo será posible si los fondos correspondientes al importe a reembolsar están disponibles en su cuenta Mangopay.

Sección 2: Recarga de su cuenta Mangopay (recarga)

Esta sección se aplica cuando tiene la opción de realizar una recarga de su cuenta Mangopay.

Dependiendo de la integración de la Plataforma del socio, es posible que pueda realizar una recarga de su cuenta Mangopay. Una «recarga» se refiere a los fondos que transfiere a su cuenta Mangopay utilizando un método de pago Mangopay o un método de pago externo. A continuación, puede utilizar los fondos para realizar una transferencia a otra cuenta Mangopay de un usuario de la Plataforma. Una recarga constituye una transacción según las definiciones de la sección 1 de los Términos y condiciones de los servicios de pago de Mangopay.