
CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE PAIEMENT MANGOPAY

Version en vigueur à compter du 9 octobre 2025

Présentation

Mangopay S.A. est une société à responsabilité limitée dont le siège social est situé au 4 rue Fort Wallis, L-2714 Luxembourg, et enregistrée au Registre du commerce et des sociétés du Luxembourg sous le numéro B173459.

Mangopay S.A. (« Mangopay », « nous », « notre », « nos ») a créé une API destinée aux opérateurs de plateformes en ligne leur permettant d'intégrer une solution de paiement (« la Solution Mangopay ») sur leur site web ou leur application mobile, grâce à laquelle Mangopay traite les paiements entre utilisateurs.

Afin de traiter ces paiements, Mangopay détient une licence d'établissement de monnaie électronique, lui permettant de fournir des services de paiement dans tout l'Espace économique européen. Cette licence a été délivrée par la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF - autorité de surveillance du secteur financier au Luxembourg, 283 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, www.cssf.lu) et peut être consultée sur le [site officiel de la CSSF](#) et sur le [registre officiel européen \(Euclid\)](#).

Section 1. Définitions

Les termes en majuscules utilisés dans les Conditions générales de Mangopay ont la signification indiquée ci-dessous.

| | |
|---------------------------------|--|
| AML/CFT | désigne la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. |
| Rétrofacturation | désigne toute transaction traitée via un moyen de paiement qui, après avoir été contestée par le payeur, est partiellement ou totalement remboursée au payeur, à l'initiative du prestataire de services de paiement émetteur du moyen de paiement utilisé pour vous verser des fonds. |
| Compte externe | désigne le compte de paiement externe ou le compte bancaire externe ouvert auprès d'un prestataire de services de paiement tiers que vous nous avez fourni afin que nous puissions vous verser les fonds disponibles sur votre compte Mangopay. |
| Mode de paiement externe | désigne les moyens et/ou instruments de paiement proposés à un Payeur par un PSP tiers pour effectuer une Transaction sur la Plateforme. |
| IBAN | désigne le numéro de compte bancaire international (selon la norme ISO 13616) qui permet d'identifier un compte de paiement dans les systèmes de paiement. |
| Données d'identité | désigne les données que vous devez nous fournir afin de souscrire aux services Mangopay. |
| Interface | désigne l'interface utilisateur mise à votre disposition par le Partenaire sur sa |

plateforme (son site web et/ou son application mobile).

| | |
|--------------------------------------|---|
| Motif légitime | désigne (i) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, sur la base de motifs raisonnables, qu'il existe un risque lié à la transaction traitée par Mangopay, comme, sans s'y limiter, en cas de risque de fraude, de risque de rejet de débit ou de risque de litige de quelque nature que ce soit, (ii) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, pour des motifs raisonnables, que vous ne respecterez pas vos obligations en vertu des Conditions générales, (iii) tout cas où vous manquez à vos obligations en vertu des Conditions générales, (iv) tout cas où Mangopay n'est pas en mesure de vérifier votre identité, (v) tout cas de litige concernant votre compte Mangopay ou (vi) tout cas où cela est demandé par une autorité et/ou imposé par la loi. |
| Compte Mangopay | désigne le compte que nous avons ouvert à votre nom afin de vous fournir les Services de paiement. |
| Méthodes de paiement Mangopay | désigne les méthodes et/ou instruments de paiement acceptés par Mangopay et proposés à un Payeur pour effectuer une Transaction sur la Plateforme. |
| Services Mangopay | désigne l'ensemble des services que nous vous fournissons : les services de paiement associés à votre compte Mangopay, la possibilité de demander des remboursements, ainsi que tout autre service décrit dans les présentes conditions générales, leurs annexes ou toute condition générale spécifique, le cas échéant. |
| Succursales Mangopay | désigne les succursales de Mangopay S.A. et comprend : <ul style="list-style-type: none">- <u>Succursale espagnole</u> : Mangopay S.A. Sucursal en España, dont le siège social est situé Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, Espagne ;- <u>Succursale française</u> : Mangopay S.A., dont le siège social est situé 4 rue de la Tour des Dames, 75009 Paris, France ; et- <u>Succursale allemande</u> : Mangopay S.A., dont le siège social est situé c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlin - Allemagne. Individuellement, une « succursale » ou collectivement, les « succursales ». |
| Conditions spécifiques | désignent les conditions spécifiques relatives aux transferts et aux recharges, jointes aux présents documents, qui s'appliquent uniquement lorsque ces services vous sont proposés via votre utilisation de la Plateforme, telle qu'approuvée par Mangopay. |
| Conditions générales | désigne les présentes Conditions générales de Mangopay relatives à l'utilisation des Services Mangopay. |
| Transfert | désigne un transfert de fonds initié depuis votre compte Mangopay vers un autre compte Mangopay ou reçu sur votre compte Mangopay depuis un autre compte Mangopay (en relation avec l'utilisation de la Plateforme), tel que défini dans les Conditions particulières relatives aux transferts et aux recharges. |
| Contrat de plateforme | désigne l'accord que vous avez conclu avec le partenaire pour utiliser ses services et sa plateforme. |

| | |
|------------------------------|--|
| Document justificatif | désigne tout document justificatif que nous vous demandons afin de valider ou de vérifier votre identité. |
| Mode de paiement | désigne un mode de paiement externe et/ou un mode de paiement Mangopay. |
| Nouvel utilisateur | désigne un utilisateur de la Plateforme qui utilise les Services Mangopay pour la première fois. |
| Partenaire | désigne l'entité qui exploite la Plateforme (le site web et/ou l'application mobile) que vous utilisez et qui a intégré la Solution Mangopay pour traiter les paiements sur sa Plateforme. |
| Payer | désigne une personne qui effectue un paiement en votre faveur sur la Plateforme via la Solution Mangopay. |
| Opération de paiement | désigne toutes les opérations de paiement exécutées par Mangopay dans le cadre des Services qui vous sont fournis, y compris la réception des Transactions, l'exécution des Paiements et, le cas échéant, l'exécution des Transferts. |
| Services de paiement | désigne certains services de paiement tels que définis dans la directive européenne 2015/2366 (également connue sous le nom de « PSD2 ») que nous vous fournissons dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme. Ces services comprennent l'acceptation et le traitement des Opérations de paiement afin de vous transférer les fonds correspondants. |
| Paiement | désigne le retrait de tout ou partie des fonds enregistrés sur votre compte Mangopay vers votre compte externe. |
| Plateforme | désigne le site web ou l'application mobile exploité par le partenaire qui intègre la solution Mangopay afin de traiter les paiements via les modes de paiement. |
| Réserve | désigne le montant minimum de fonds que vous pouvez être amené à conserver sur votre compte Mangopay, qui peut être réservé par Mangopay et qui peut être temporairement indisponible pour le paiement sur votre compte externe. Le montant de la réserve peut correspondre (i) à un pourcentage des transactions reçues sur votre compte Mangopay à une fréquence donnée ou (ii) à une somme forfaitaire. |
| Procédure SCA | désigne un processus d'authentification forte du client que Mangopay peut vous demander d'effectuer, si Mangopay le juge nécessaire et/ou si certaines lois et réglementations l'exigent afin de réduire les risques de fraude. |
| PSP tiers ou PSP | désigne tout prestataire de services de paiement autre que Mangopay. |
| Transaction | désigne les fonds qu'un payeur vous transfère et que nous collectons en votre nom afin de vous les attribuer. |

Section 2. Objet et champ d'application des conditions générales

Les présentes conditions générales régissent les services Mangopay que nous vous fournissons. Lorsque nous faisons référence à « vous » (ou « votre »), nous désignons toute personne qui s'abonne aux services du partenaire via sa plateforme et qui utilise les services Mangopay pour recevoir des paiements liés à ses activités sur la plateforme. Les services fournis par Mangopay ne peuvent être utilisés que dans le cadre de vos activités sur la plateforme du partenaire. Dans certains cas, nos succursales peuvent être impliquées dans la fourniture de services à votre intention, par exemple lorsqu'un IBAN est attribué à votre compte Mangopay.

Les présentes Conditions générales ne s'appliquent pas aux personnes qui les ont acceptées en ligne et qui ne répondent pas au profil décrit ci-dessus. En particulier, les présentes Conditions générales ne s'appliquent pas aux personnes qui utilisent la Plateforme uniquement dans le but d'effectuer un paiement à un autre utilisateur à l'aide de l'un des moyens de paiement Mangopay proposés (identifiées comme Payeurs). Nous invitons ces personnes à consulter notre Politique de confidentialité (<https://mangopay.com/privacy-statement>) pour connaître les spécificités des données que nous collectons lors du traitement de leurs paiements.

Nous avons demandé au Partenaire de vous assister tout au long de votre utilisation des Services Mangopay. Par conséquent, si vous avez des questions concernant les présentes Conditions générales, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service clientèle de la Plateforme.

Vous acceptez de vous conformer aux Conditions générales, ainsi qu'à toutes les conditions générales spécifiques associées, le cas échéant.

Section 3. Abonnement et utilisation des Services Mangopay

3.1. Conditions d'éligibilité

Les conditions d'éligibilité à nos Services Mangopay dépendent de votre statut. Les conditions spécifiques à chaque situation sont décrites ci-dessous.

Si vous êtes une personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles. Pour vous abonner et utiliser les Services Mangopay en tant que personne physique agissant en tant que consommateur, vous déclarez et garantissez que :

- Vous êtes âgé d'au moins 18 ans ;
- Vous avez la capacité juridique d'accepter les présentes conditions générales et d'utiliser les services Mangopay ;
- Vous n'agissez pas dans le cadre d'une activité professionnelle (activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ;
- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre inscription ou que vous fournissez lors de l'utilisation des Services Mangopay sont véridiques, exactes et à jour ;
- Vous êtes enregistré auprès du Partenaire en tant qu'utilisateur non professionnel ;
- Vous agissez en votre nom et pour votre propre compte lorsque vous utilisez les Services Mangopay ;
- Vous n'agissez pas dans le cadre d'activités interdites par la loi ;
- Vous ne vous livrez à aucune activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si vous êtes une personne morale (par exemple, une société ou une association). Pour vous abonner et utiliser les services Mangopay au nom d'une personne morale, vous déclarez et garantissez que :

- Vous êtes le représentant légal de la personne morale et disposez de tous les pouvoirs nécessaires pour la lier juridiquement aux présentes conditions générales ;
- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre inscription ou que vous fournissez lors de l'utilisation des services Mangopay sont véridiques, exactes et à jour ;
- La personne morale est dûment constituée en société, association ou autre et est enregistrée dans un État autorisé par Mangopay. Les États autorisés sont indiqués sur notre site web (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>) ;
- L'entité juridique est répertoriée sur la plateforme des partenaires comme agissant à titre professionnel ou, le cas échéant, à des fins non lucratives si l'entité juridique a un but non lucratif ;
- La personne morale agit en son nom propre lorsqu'elle utilise les services Mangopay ;
- La personne morale n'exerce pas d'activités interdites par la loi ;
- La personne morale n'exerce pas d'activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si vous êtes un particulier agissant à des fins professionnelles. Pour vous abonner et utiliser les services Mangopay, vous déclarez et garantisiez que :

- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre inscription ou que vous fournissez lors de l'utilisation des services Mangopay sont véridiques, exactes et à jour ;
- Vous exercez régulièrement votre activité professionnelle conformément à la réglementation de votre pays d'activité et, lorsque cette réglementation l'exige, vous êtes dûment enregistré et/ou inscrit auprès des autorités compétentes (y compris fiscales) et/ou des registres pertinents dans un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en matière de LBC/FT ;
- Vous êtes inscrit sur la plateforme du partenaire en tant qu'acteur à des fins professionnelles ;
- Vous agissez en votre nom propre lorsque vous utilisez les services Mangopay ;
- Vous ne vous livrez à aucune activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Conditions d'abonnement

Pour souscrire aux services Mangopay, vous devez suivre la procédure d'inscription indiquée par le partenaire. Sauf indication contraire du partenaire, les conditions générales sont conclues à distance via une interface hébergée par Mangopay (ou via l'interface du partenaire) et sont confirmées par une procédure d'acceptation en ligne. À cet égard, vous devez disposer de l'équipement approprié (matériel et logiciel), dont vous êtes seul responsable. La date à laquelle les Conditions Générales sont conclues correspond à la date à laquelle vous avez terminé la procédure d'acceptation sur l'interface hébergée par Mangopay ou sur l'Interface du Partenaire.

Au cours de la procédure d'abonnement (ou à tout moment pendant l'utilisation des Services Mangopay), vous pouvez être amené à suivre une procédure d'inscription à l'authentification forte du client afin de permettre l'exécution de toute procédure SCA ultérieure. Le fait de ne pas suivre cette procédure d'inscription peut entraîner une ou plusieurs des conséquences suivantes : (i) vous pourriez ne pas être en mesure de terminer votre inscription et de vous abonner aux Services Mangopay ; (ii) Mangopay se réserve le droit de prendre les mesures décrites à la section 7 ; ou (iii) votre accès aux Services Mangopay pourrait être restreint à la discrétion de Mangopay.

3.3. Informations et documents obligatoires

La réglementation applicable nous oblige à vous identifier et à vérifier votre identité afin de vous fournir les services Mangopay. Dans le cadre de votre abonnement aux services Mangopay, vous devrez nous fournir des données d'identité et des pièces justificatives spécifiques via l'interface du partenaire ou via une interface Mangopay, selon le cas. Ces informations doivent être correctes, complètes et à jour.

La liste des données d'identité et des pièces justificatives requises est la suivante :

| | Données d'identité | Documents justificatifs |
|---|---|--|
| Personne morale | Nom de la société ; adresse e-mail de la société ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du représentant légal. Pour les associations : nom de l'association ; nom du représentant légal (président ou coprésident, trésorier ou secrétaire). | Pièce d'identité du représentant légal ; statuts de la personne morale ; certificat d'inscription au registre du commerce. Pour les associations : preuve d'enregistrement ; statuts ; document confirmant la capacité du représentant légal (si elle n'est pas mentionnée dans les statuts). |
| Personne physique agissant à des fins professionnelles | Nom de la société ; adresse électronique de la société ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du représentant légal. | Pièce d'identité du représentant légal ; certificat d'inscription au registre du commerce. |
| Personne physique âgée de plus de 18 ans agissant à des fins non professionnelles (consommateur) | Nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence ; adresse électronique. | Pièce d'identité |

Nous pouvons adapter cette liste à tout moment, en fonction des modifications apportées à la réglementation qui nous est applicable et à nos procédures internes. Nous pouvons également vous demander de nous fournir des données d'identité et des pièces justificatives mises à jour dans le cadre de nos obligations de maintenir à jour les informations concernant nos utilisateurs, et vous êtes tenu de fournir ces informations sur demande.

Si les informations fournies (données d'identité et/ou pièces justificatives) sont incomplètes ou incorrectes, la fourniture des services Mangopay peut être limitée ou suspendue jusqu'à ce que nous recevions des informations correctes et à jour. Nous pouvons également vous demander tout autre document supplémentaire que nous jugeons nécessaire pour nos contrôles AML/CFT, et vous êtes tenu de fournir ces informations sur demande.

3.4. Utilisation limitée des services Mangopay

Si vous n'avez pas fourni vos pièces justificatives, les services Mangopay peuvent être suspendus ou limités à certaines opérations de paiement ne dépassant pas un certain montant, conformément aux obligations légales applicables à Mangopay en matière de LBC/FT.

Par exemple, les limitations des services Mangopay peuvent restreindre votre capacité à retirer tout ou partie des fonds enregistrés sur votre compte Mangopay vers votre compte externe conformément à l'article 3.7 ou de recevoir des paiements conformément à l'article 3.5. Ces limites s'appliquent jusqu'à ce que vous ayez fourni les pièces justificatives obligatoires et que nous ayons vérifié votre identité. D'autres limites peuvent également s'appliquer ; vous en serez informé sur la Plateforme, le cas échéant.

Une fois que vous aurez fourni les informations requises (données d'identité et/ou pièces justificatives) et que nous aurons effectué avec succès les vérifications nécessaires, nous supprimerons les limitations d'utilisation des services Mangopay décrites ci-dessus.

3.5. Réception de paiements (transactions) et remboursements

3.5.1. Transactions effectuées via un moyen de paiement Mangopay

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le partenaire a intégré un ou plusieurs moyens de paiement Mangopay sur sa plateforme. Les moyens de paiement fournis par Mangopay sont identifiés comme tels sur la plateforme. Les services Mangopay vous permettent de recevoir des transactions d'un payeur dans le cadre de vos activités menées sur la plateforme. Nous collectons ces Transactions et les enregistrons dans votre Compte Mangopay. Pour effectuer une Transaction, les Payeurs peuvent choisir les Modes de paiement Mangopay disponibles sur la Plateforme du Partenaire, selon les conditions que nous avons convenues avec le Partenaire. Les modes de paiement Mangopay disponibles pour les payeurs peuvent varier de temps à autre, la disponibilité des modes de paiement Mangopay sera indiquée par le partenaire. Il peut s'agir de paiements par carte, de réception de virements (SEPA ou internationaux) et de réception de prélèvements automatiques. Les transactions que nous recevons en votre nom sont enregistrées dans votre compte Mangopay, à condition que nous ayons reçu les fonds du PSP du payeur.

Contestation des transactions que nous avons reçues pour votre compte - En fonction du mode de paiement Mangopay utilisé par un payeur, celui-ci peut être en droit de contester une transaction conformément aux règles dudit mode de paiement Mangopay, même en l'absence de motifs frauduleux (« transaction contestée »). C'est notamment le cas pour les modes de paiement par carte et par prélèvement automatique. Dans le cas où le payeur conteste une transaction et où nous sommes tenus de lui restituer les fonds via le mode de paiement Mangopay utilisé pour la transaction, ce qui est considéré comme un rejet de débit, vous restez financièrement responsable envers Mangopay du montant total de ces rejets de débit ou remboursements. Par conséquent, nous nous réservons le droit de déduire le montant correspondant de votre compte Mangopay, y compris en compensant ce montant. Dans ce cas, nous pouvons procéder à l'annulation totale ou partielle de la transaction contestée. Le cas échéant, nous pouvons également récupérer, par tout moyen, y compris le mécanisme de retenue mentionné à la section 3.8, le montant correspondant au remboursement des fonds pour chaque transaction dans le cas où vous ne disposez pas de fonds suffisants sur votre compte Mangopay, sans préjudice de notre capacité légale à nous substituer à vos droits afin de récupérer les sommes dues par le payeur par tout autre moyen.

Si une Transaction contestée peut être contestée en fournissant des preuves à l'appui, vous devez coopérer pleinement et fournir au Partenaire et/ou à Mangopay, sur demande, toutes les informations et tous les documents jugés nécessaires pour traiter le litige. Ces informations doivent être soumises dans le délai spécifié dans la demande.

L'enregistrement des Transactions sur votre compte Mangopay dans différentes devises - Nous pouvons enregistrer les Transactions que nous avons reçues en votre nom dans la devise utilisée par le Payeur, en fonction

de la portée géographique du partenaire et des devises que nous mettons à disposition à cet égard. Vous pouvez donc avoir plusieurs comptes Mangopay dans différentes devises ; chaque compte Mangopay sera libellé dans une seule devise.

Remboursement d'une transaction – Si vous souhaitez rembourser un payeur dans le cadre d'une transaction, vous pouvez demander l'annulation totale ou partielle d'une transaction que nous avons reçue pour vous conformément au présent article. L'annulation de la transaction ne sera possible que si les fonds correspondant au montant à rembourser sont disponibles sur votre compte Mangopay.

L'annulation totale ou partielle de la Transaction sera effectuée en utilisant le Moyen de paiement Mangopay initialement utilisé par le Payeur pour la Transaction concernée, dans les limites des règles de chaque Moyen de paiement Mangopay (en particulier les règles des systèmes de cartes et les règles SEPA), au plus tard dix (10) jours ouvrables après réception de la demande de remboursement.

L'annulation d'une Transaction n'est pas toujours possible pour diverses raisons (par exemple lorsque le remboursement intervient plus de 11 mois après la date de la Transaction à rembourser pour les moyens de paiement Mangopay tels que les cartes). Dans ce cas, la Transaction sera remboursée au Payeur en utilisant un autre moyen de paiement.

Vous acceptez que toutes les informations dont nous pourrions avoir besoin pour effectuer un remboursement nous soient envoyées directement par le partenaire.

3.5.2. Transactions effectuées via un moyen de paiement externe

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le Partenaire a intégré un ou plusieurs Moyens de paiement externes sur sa Plateforme. Les moyens de paiement externes sont mis à la disposition des Payeurs par le PSP tiers sélectionné par le Partenaire, conformément aux conditions convenues entre le Partenaire et le PSP tiers. Les Transactions sont traitées par le PSP tiers et transmises à Mangopay par le Partenaire ou directement par le PSP tiers. Les Transactions que nous recevons en votre nom sont enregistrées dans votre Compte Mangopay, à condition que nous ayons reçu les fonds correspondants.

Litige par le payeur – Nous vous informons que le payeur est en droit de contester toute transaction auprès de son PSP, jusqu'à treize (13) mois après la date à laquelle le compte lié au moyen de paiement externe qu'il a utilisé pour effectuer la transaction a été débité. Ces litiges sont gérés exclusivement par le partenaire. Nous vous invitons à le contacter directement pour toute demande relative à un litige.

Remboursement d'une transaction – Si vous souhaitez rembourser un payeur, vous pouvez demander l'annulation d'une transaction. Si votre demande de remboursement est initiée plus d'un jour après la date de réception de la transaction, elle ne pourra être exécutée que si les fonds que nous détenons pour votre compte sont suffisants pour couvrir votre demande.

3.6. Versement de fonds sur votre compte externe

(i) Enregistrement d'un compte externe

Les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay seront versés sur le compte externe que vous avez enregistré. À cet égard, vous devez être titulaire du compte externe que vous enregistrez, sauf autorisation contraire de Mangopay. Vous devez fournir les informations suivantes via l'interface de la plateforme : numéro IBAN, code BIC

(facultatif), votre nom, vos prénoms et votre adresse postale exacte en votre qualité de titulaire du compte externe. Vous pouvez ajouter ou modifier votre compte externe à tout moment via l'interface de la plateforme, à condition de suivre la procédure d'enregistrement du compte externe fournie par le partenaire sur la plateforme et d'avoir suivi la procédure SCA, le cas échéant.

(ii) Versement de fonds sur votre Compte externe

Nous effectuerons des paiements sur votre Compte externe automatiquement et périodiquement (sauf dans les cas où l'article 3.7 ci-dessous s'applique). À cet égard, vous acceptez que les informations relatives à la fréquence des paiements sur votre Compte externe nous soient communiquées directement par le Partenaire. Dans certains cas, vous pouvez modifier la fréquence des paiements sur l'Interface de la Plateforme de manière ponctuelle ou permanente.

Nous pouvons bloquer un paiement si nous soupçonnons une utilisation frauduleuse ou illégale du Compte Mangopay, une violation de la sécurité du Compte Mangopay ou pour des raisons liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, y compris en cas de mesure de gel des avoirs prise à votre encontre par une autorité administrative ou pour toute autre raison énoncée à l'article 7.

Si vous constatez qu'un paiement a été effectué avec des erreurs, vous pouvez signaler cette erreur au service clientèle de la Plateforme. Si l'erreur nous est imputable, nous rectifierons la situation dans les plus brefs délais.

Le versement de fonds sur votre compte externe est strictement soumis au respect des obligations de fournir des documents permettant de vérifier votre identité, comme indiqué à l'article 3.3.

(iii) Devise des paiements versés sur votre Compte externe

Les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay seront en principe versés sur votre compte externe dans la devise dans laquelle les transactions ont été enregistrées sur votre compte Mangopay et dans laquelle vous attendez un paiement. Nous vous recommandons de vérifier si des frais supplémentaires peuvent être appliqués par le PSP détenant le compte externe dans le cas où la devise de paiement des fonds indiquée sur votre compte Mangopay n'est pas celle de votre compte externe.

3.7. Procédure SCA

Vous reconnaissez que certaines actions que vous pouvez effectuer à l'aide des services Mangopay sont soumises à la procédure SCA, à la discrétion de Mangopay.

Ces vérifications peuvent être requises dans diverses situations, notamment, mais sans s'y limiter :

- Accès à votre compte Mangopay
- Mise à jour de vos données d'identité (y compris celles utilisées pour la procédure SCA)
- Enregistrement ou modification d'un compte externe
- Exécution d'une opération de paiement

Le non-respect de la procédure SCA peut entraîner une ou plusieurs des conséquences suivantes : votre demande peut être refusée (comme l'exécution des services Mangopay) ou les services Mangopay peuvent être restreints à la discrétion de Mangopay.

3.8. Vérification du bénéficiaire

Vous reconnaissez que certaines actions que vous effectuez à l'aide des services Mangopay, telles que l'enregistrement de votre compte externe ou le versement de fonds sur votre compte externe, peuvent, le cas échéant, être soumises à la procédure de vérification du bénéficiaire prévue par le règlement (UE) 2024/886 sur les virements instantanés en euros. Cette règle est particulièrement importante pour les comptes Mangopay associés à un IBAN.

Avant d'autoriser ladite action, le partenaire vous informera si l'identifiant du compte de paiement (IBAN) et le nom du bénéficiaire que vous avez fournis correspondent aux données correspondantes conservées par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

Si l'IBAN et le nom du bénéficiaire ne correspondent pas ou si la vérification n'est pas possible, vous serez informé que l'autorisation de l'opération pourrait entraîner le transfert des fonds vers un compte externe qui n'est pas détenu par le bénéficiaire que vous avez indiqué. Si vous poursuivez cette opération, nous ne pourrions pas récupérer vos fonds s'ils sont envoyés au mauvais bénéficiaire.

3.9. Autres services

3.9.1. Recharges et transferts

Si la Plateforme vous offre la possibilité d'utiliser le solde disponible sur votre compte Mangopay pour transférer des fonds à un autre utilisateur de la Plateforme ou pour approvisionner votre propre compte Mangopay par le biais d'une recharge, les conditions spécifiques relatives aux transferts et aux recharges s'appliquent également en plus des présentes Conditions générales. Vous pouvez consulter les [Conditions spécifiques](#) ci-dessous.

3.10. Mécanisme de retenue et réserve

Les dispositions suivantes visent à atténuer les risques pour Mangopay et ses clients (c'est-à-dire la Plateforme) liés aux Transactions, en particulier en cas de rétrofacturation, de fraude ou d'autres risques potentiels.

(i) Mécanisme de retenue

Par dérogation à l'article 3.6 (ii) des Conditions générales, si vous êtes un nouvel utilisateur ou en cas de motif légitime, nous nous réservons le droit de reporter le moment où nous verserons les fonds sur votre compte externe (le « mécanisme de retenue »).

Sauf si la loi et/ou une autorité l'exige, nous cesserons d'appliquer le mécanisme de retenue dès qu'il existera des motifs raisonnables de considérer que les risques que nous avons identifiés (i) pour nous, (ii) pour le partenaire, (iii) pour tout autre utilisateur de la plateforme et/ou (iv) pour tout autre utilisateur des services Mangopay ont diminué ou ont été gérés de telle manière que le mécanisme de retenue n'est plus jugé nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que nous pouvons compenser le montant retenu sur votre compte Mangopay dans le cadre du mécanisme de retenue par rapport à toute somme que vous nous devez en vertu des conditions générales, y compris, mais sans s'y limiter, les rétrofacturations.

(ii) Réserve

Nous nous réservons le droit d'appliquer une réserve sur votre compte Mangopay en cas de motif légitime. Avant d'exiger une réserve, nous prenons en compte divers facteurs de risque, tels que, sans s'y limiter : l'historique de votre compte Mangopay, le montant et le nombre de remboursements, de litiges ou de rétrofacturations liés à votre compte Mangopay, le montant des transactions que nous traitons en votre nom sur la plateforme, le nombre de transactions que nous traitons en votre nom sur la plateforme, votre profil de risque et les fonds que vous pourriez devoir à Mangopay.

Si nous appliquons une réserve sur votre compte Mangopay, nous vous en informerons par écrit en précisant les conditions de la réserve.

Sauf si la loi et/ou une autorité l'exige, la réserve est libérée par nous dès qu'il existe des motifs raisonnables de considérer que les risques que nous avons identifiés (i) pour nous, (ii) pour le partenaire, (iii) pour tout autre utilisateur de la plateforme et/ou (iv) pour tout autre utilisateur des services Mangopay ont diminué ou ont été gérés de telle manière que la réserve n'est plus jugée nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que nous pouvons compenser le montant de la réserve avec toute somme que vous devez à Mangopay en vertu des Conditions générales.

Le mécanisme de retenue et la réserve peuvent être cumulatifs.

3.11. Frais payables au Partenaire

Vous nous autorisez à prélever sur votre Compte Mangopay tous les frais convenus entre vous et le Partenaire dans le Contrat de Plateforme en rapport avec les services fournis par le Partenaire. À cet égard, vous acceptez que les montants à prélever nous soient communiqués par le Partenaire. En cas de litige concernant le montant des frais convenus entre vous et le Partenaire et que nous avons prélevés, nous vous invitons à contacter le service clientèle de la Plateforme.

3.12. Protection des fonds

Les fonds que nous détenons pour votre compte sont protégés conformément aux dispositions de l'article 24-10 (5) et de l'article 14 de la loi du 10 novembre 2009 publiée au Mémorial A n° 215 du 11 novembre 2009 du Grand-Duché de Luxembourg.

3.13. Blocage de votre compte Mangopay et des services Mangopay

Nous pouvons bloquer votre compte Mangopay et suspendre les services Mangopay pour des raisons liées à la sécurité du compte Mangopay, en cas de présomption d'utilisation non autorisée, illégale ou frauduleuse du compte Mangopay et/ou des services Mangopay, en cas de violations graves des présentes conditions générales, de soupçons de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, de mesures de gel des avoirs prises à votre encontre, ou à la demande justifiée de nos partenaires bancaires ou des systèmes de cartes bancaires lorsque ces derniers considèrent que votre utilisation des services Mangopay est contraire à leurs règles. Pour toute question

relatives au blocage de votre Compte Mangopay ou à la suspension des Services Mangopay, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service client de la Plateforme. Nous vous informons que dans certains cas, la loi nous interdit de vous communiquer les raisons du blocage du Compte Mangopay ou de la suspension des Services Mangopay.

Mangopay, en tant que filiale d'une société basée aux États-Unis d'Amérique, tient compte des sanctions économiques et autres mesures restrictives mises en œuvre notamment par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) du département du Trésor américain. Lorsque Mangopay le juge approprié ou nécessaire, Mangopay peut restreindre une transaction, suspendre et/ou cesser de vous fournir tout ou partie des services Mangopay et/ou résilier immédiatement les présentes conditions générales si nous détectons que vous êtes une personne désignée dans les mesures/sanctions de l'OFAC et/ou que les transactions sur votre compte Mangopay impliquent plus généralement (i) des personnes, (ii) des pays ou (iii) des produits/services spécifiques provenant de certains pays/zones géographiques couverts par l'OFAC, en plus des restrictions commerciales imposées par les lois et réglementations connexes.

Nous débloquerons votre compte Mangopay et les services Mangopay lorsque les raisons justifiant le blocage n'existeront plus.

3.14. Sécurité

Nous pouvons suspendre temporairement l'utilisation du compte Mangopay et/ou des services Mangopay pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance, sans que ces opérations ne donnent lieu à aucune forme d'indemnisation. Nous ferons tout notre possible pour limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour contrôler et assurer la sécurité des appareils que vous utilisez pour accéder à la Plateforme et aux Services Mangopay. Si vous êtes une personne morale, vous devez également vous assurer que seules les personnes autorisées par vous utilisent les Services Mangopay. Vous êtes entièrement responsable de l'utilisation faite des Services Mangopay et de l'accès au Compte Mangopay par toute personne autorisée par vous à cet égard, et notre responsabilité ne saurait être engagée à cet égard.

3.15. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Afin de vous fournir les services Mangopay, la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CFT) de l'UE, nous oblige à vous identifier et à vérifier votre identité, ainsi que celle de votre bénéficiaire effectif si vous êtes une personne morale. Dans certains cas, nous pouvons également être amenés à obtenir des informations concernant une opération de paiement (telles que son objet, son origine ou sa destination) ou l'utilisation de votre compte Mangopay. Ainsi, si nous estimons que les informations dont nous disposons ne sont pas suffisantes, ou si ces informations révèlent des soupçons de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, nous pouvons à tout moment suspendre l'utilisation de votre compte Mangopay et la fourniture des services Mangopay, sans préjudice de notre droit de demander la résiliation des conditions générales qui nous lient, si nous estimons que le fait de continuer à vous fournir les services Mangopay nous empêcherait de respecter nos obligations en matière de LBC/FT.

Nous vous informons que les services Mangopay que nous vous fournissons peuvent être soumis à l'exercice du droit de communication par les autorités compétentes, telles que la cellule nationale de renseignement financier. Aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée et aucune sanction professionnelle ne peut être imposée à Mangopay, à ses dirigeants ou à ses agents qui ont signalé de bonne foi l'activité suspecte à leur autorité nationale.

3.16. Mandataire autorisé

Vous pouvez accorder une procuration à toute personne autorisée (un « mandataire autorisé »), y compris la Plateforme, pour effectuer certaines actions en votre nom sur votre compte Mangopay, notamment accéder au solde de votre compte et aux transactions associées, exécuter des opérations de paiement, enregistrer et/ou modifier un compte externe et modifier des informations personnelles (par exemple, votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone).

Toute action demandée par un mandataire autorisé sera considérée comme valablement autorisée par vous et exécutée en votre nom, tant que la procuration reste applicable. Nous ne serons pas responsables des litiges découlant d'une instruction reçue d'un mandataire autorisé ou d'un désaccord entre vous et un mandataire autorisé. Vous acceptez l'entière responsabilité de l'octroi d'une telle autorisation. Vous pouvez à tout moment révoquer une procuration accordée à un mandataire autorisé en informant Mangopay.

Section 4. Modification, durée et résiliation

4.1. Modification des conditions générales

Nous pouvons modifier les Conditions générales à tout moment. Vous serez informé de toute modification par Mangopay ou par l'intermédiaire du Partenaire. Si des modifications des Conditions générales sont rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, elles s'appliqueront immédiatement. Dans les autres cas, vous serez informé de toute modification au moins deux (2) mois avant son entrée en vigueur et vous aurez la possibilité de refuser les modifications en nous notifiant votre refus. En continuant à utiliser les services Mangopay via la Plateforme après la période de deux mois, vous reconnaissez et acceptez la version modifiée des Conditions générales de Mangopay. Si vous décidez de ne pas les accepter, vous devrez alors fermer votre compte Mangopay. Cette fermeture signifiera que vous ne pourrez plus recevoir de paiements via la Plateforme. Pour procéder à la fermeture de votre compte Mangopay, vous devrez retirer tous les fonds restants vers un compte externe. Vous pouvez également informer la Plateforme ou le service clientèle de Mangopay de votre souhait de fermer votre compte Mangopay.

4.2. Durée et résiliation

Les Conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée et sont applicables dès que vous les avez acceptées.

Vous pouvez résilier les présentes Conditions générales à tout moment. Nous pouvons également résilier les Conditions générales à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois. Que la résiliation soit à votre initiative ou à celle de Mangopay, elle doit être notifiée à l'autre partie par tout moyen, y compris par e-mail. Si vous souhaitez résilier par e-mail, la résiliation à votre initiative peut être envoyée au service clientèle de la Plateforme ou à Mangopay à l'adresse suivante : eu-account-closure@mangopay.com. Vous acceptez que votre demande de résiliation puisse nous être envoyée par le Partenaire, le cas échéant. Si une enquête est en cours au moment de la demande de résiliation de votre compte Mangopay, nous pouvons bloquer votre compte Mangopay comme indiqué à l'article 3.12.

Nous pouvons également résilier les présentes Conditions générales par simple notification (y compris par e-mail) sans préavis dans tous les cas prévus à l'article 7 ainsi que dans les cas suivants : violations graves des présentes Conditions générales ; non-respect des conditions d'éligibilité prévues

à l'article 3.1 ; refus de fournir les documents obligatoires prévus à l'article 3.3 ; utilisation frauduleuse ou illégale des Services Mangopay ; soupçon sérieux de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme ; sur demande justifiée de nos partenaires bancaires ou des réseaux de cartes lorsque ces derniers considèrent que votre utilisation des Services Mangopay est contraire à leurs règles, ou lorsque vous faites l'objet ou si l'une de vos Opérations de paiement fait l'objet de mesures restrictives ou de sanctions économiques.

Nous pouvons également résilier les Conditions générales sur notification dans les cas suivants :

- Si votre compte Mangopay est inactif, tel que défini ci-dessous ;
- En cas de résiliation de votre Contrat de Plateforme (à votre initiative ou à l'initiative du Partenaire).

Nous vous informons que la résiliation des Conditions générales (et donc la fermeture de votre Compte Mangopay) n'est effective que lorsque le Compte Mangopay présente un solde nul.

4.3. Inactivité

Votre compte Mangopay sera considéré comme inactif si vous n'avez effectué aucune action sur votre compte (telle qu'un paiement, un virement ou un approvisionnement de votre compte) pendant une période de deux (2) ans (soit 730 jours) et si vous ne nous avez pas contactés pendant cette période. Lorsque le solde de votre compte Mangopay inactif est positif, vous recevrez une notification d'inactivité. Si votre compte Mangopay présente un solde positif et que vous ne manifestez pas votre volonté de continuer à utiliser les services Mangopay, vous devrez récupérer les fonds sur un compte externe dont vous êtes titulaire afin de permettre la clôture de votre compte Mangopay. Dans la mesure du possible, les fonds enregistrés seront automatiquement déposés sur votre compte externe. Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous verser les fonds, nous continuerons à gérer vos actifs avec diligence, en contrepartie de quoi nous nous réservons le droit de déduire des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais de gestion administrative seront limités au solde positif disponible sur le compte Mangopay. Une fois que le solde de votre compte Mangopay sera nul, nous nous réservons le droit de clôturer le compte et de résilier définitivement les présentes conditions générales. Jusqu'à ce que vous preniez les mesures nécessaires pour récupérer les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay, celui-ci restera bloqué et sera maintenu uniquement dans le but de transférer les montants dus vers le compte externe que vous avez enregistré, sans préjudice des frais de gestion administrative facturés par Mangopay.

4.4. Conséquences de la fin du contrat entre Mangopay et le Partenaire

Nous vous informons que, si le contrat que nous avons conclu avec le Partenaire pour l'intégration de la Solution Mangopay prend fin, nous résilierons les Conditions générales, moyennant un préavis de deux (2) mois.

Le cas échéant, si le solde de votre Compte Mangopay est nul, le Compte sera clôturé à la fin de la période de préavis et les Conditions Générales seront réputées résiliées.

Si votre compte Mangopay présente un solde positif, vous devez transférer les fonds vers un compte externe détenu à votre nom afin de clôturer votre compte Mangopay. Si vous ne récupérez pas vos fonds, nous continuerons à gérer vos actifs avec diligence, conformément aux dispositions ci-dessous.

Si le partenaire n'utilise plus les services Mangopay, votre compte Mangopay sera considéré comme inactif si vous n'avez effectué aucune opération sur votre compte (telle qu'un paiement, un transfert ou un approvisionnement de votre compte) pendant une période d'un (1) an (soit 365 jours) et si vous ne nous avez pas contactés pendant cette période. Vous recevrez une notification d'inactivité par e-mail vous invitant à transférer les fonds vers un compte externe détenu à votre nom, conformément à la procédure qui sera indiquée dans la notification d'inactivité. Si vous ne parvenez pas à transférer les fonds de votre compte Mangopay vers votre compte externe, vos fonds seront conservés par Mangopay, en échange de quoi nous déduirons des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais administratifs de gestion seront limités au solde positif disponible sur le compte Mangopay. Une fois que le solde de votre compte Mangopay sera devenu nul, le compte sera fermé et la résiliation des présentes conditions générales prendra pleinement effet.

Jusqu'à ce que vous preniez les mesures nécessaires pour récupérer les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay, le compte sera maintenu uniquement dans le but de transférer les montants dus au compte externe que vous avez enregistré, sans préjudice des frais administratifs facturés par Mangopay.

45. Décès (personne physique)

En cas de décès, nous cesserons de fournir les services Mangopay. Nous limiterons également les paiements vers le compte externe jusqu'à ce que nous recevions des instructions des bénéficiaires ou du notaire chargé de la succession. Vos fonds ne pourront être versés à vos bénéficiaires que lorsque les documents nous permettant de vérifier leur légitimité et leur identité auront été fournis.

46. Conséquences de la résiliation

En cas de notification de résiliation des Conditions générales, vous ne pourrez plus utiliser l'ensemble des Services Mangopay et votre Compte Mangopay sera limité aux opérations nécessaires pour transférer les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay vers votre Compte externe. Les fonds que nous détenons sur votre compte Mangopay seront transférés vers votre compte externe, sous réserve du respect des exigences d'identification énoncées à l'article 3.3. Votre compte Mangopay sera définitivement fermé et la résiliation des Conditions générales prendra pleinement effet dès que le solde du compte Mangopay sera nul.

Section 5. Frais

Nous ne percevons aucun frais pour l'utilisation des services Mangopay, sauf en cas d'inactivité de votre compte Mangopay, comme indiqué à l'article 4.3.

Section 6. Limitation de responsabilité

Notre responsabilité se limite à la fourniture des services Mangopay. Nous n'intervenons pas dans les relations juridiques ou commerciales, ni dans les litiges entre vous et le partenaire, entre vous et un payeur ou entre vous et tout autre utilisateur de la plateforme. Nous n'exerçons aucun contrôle sur la conformité ou les caractéristiques des produits et services pour lesquels nous traitons un paiement. Nous sommes étrangers au contrat entre vous et un Payeur ou entre vous et le Partenaire. Par conséquent, nous ne pouvons être tenus responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en découlent,

ni de la faute, de la malversation ou de la négligence d'un Payeur ou d'un Partenaire à votre égard. Le Partenaire est seul responsable de la sécurité de sa Plateforme, et vous devez contacter ce dernier pour tout litige relatif à l'utilisation de sa Plateforme.

Nous ne saurions en aucun cas être tenus responsables (i) en cas de blocage du Compte Mangopay ou de suspension des Services Mangopay qui surviennent dans les cas prévus dans les présentes Conditions Générales, (ii) en cas d'indisponibilité de la Plateforme ou de votre Interface, (iii) en cas d'accès non autorisé à votre Interface ou de violation de la sécurité de la Plateforme, (iv) en cas d'interruption ou de perturbation de nos logiciels et systèmes informatiques utilisés pour fournir la Solution Mangopay et (v) en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations découlant de votre contrat avec un Payeur ou avec la Plateforme. Dans tous les cas, notre responsabilité est limitée à la réparation des dommages directs liés à notre manquement à l'une de nos obligations en vertu des présentes Conditions générales, sauf dans les cas où une telle limitation est interdite par la loi applicable.

Section 7. Vos engagements

Pendant toute la durée de votre utilisation des Services Mangopay, vous vous engagez à respecter les conditions suivantes :

- Votre utilisation des Services Mangopay n'est pas contraire (i) à l'ordre public, (ii) aux bonnes mœurs, ou (iii) aux lois et règlements applicables et (iv) ne porte pas atteinte aux droits de tiers ;
- Votre utilisation des Services Mangopay est exclusivement destinée à la réalisation de Transactions dans le cadre du Contrat de Plateforme ;
- Vous vous engagez à ne pas utiliser les Services Mangopay pour des activités interdites. La liste des activités interdites est disponible sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>) ;
- Vous acceptez de ne pas usurper l'identité d'une autre personne ou entité, de ne pas falsifier ou dissimuler votre identité ou votre âge, ni de créer une fausse identité.
- Vous acceptez de rester financièrement responsable envers Mangopay pour le montant total de tous les rejets de débit, remboursements et amendes résultant de votre utilisation des services Mangopay.

En cas de violation de ces engagements, nous nous réservons le droit de prendre un certain nombre de mesures pour protéger Mangopay, à tout moment et à notre seule discrétion. En particulier, nous pouvons, sans préavis, prendre les mesures suivantes :

- Résilier les présentes conditions générales ;
- Restriction de votre compte Mangopay et/ou suspension des services Mangopay ;
- Bloquer votre compte Mangopay ;
- Refuser de vous fournir les services Mangopay à l'avenir, y compris sur d'autres plateformes ;
- Suspendre vos fonds dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire et aussi longtemps que cela est raisonnablement nécessaire ;
- Refuser à tout moment toute transaction, auquel cas nous vous informerons du refus et des raisons dans les limites imposées par la loi.

Nous sommes en droit d'intenter toute action en justice privée afin d'obtenir réparation pour tout préjudice subi par nous du fait de votre manquement à vos obligations en vertu des présentes conditions générales. Si vous constatez un manquement aux obligations susmentionnées, vous pouvez nous en informer en nous contactant à l'adresse suivante : compliance@Mangopay.com.

Section 8. Protection de vos données personnelles

Dans le cadre de la fourniture des Services Mangopay, nous traitons vos données personnelles (« Données »). Conformément au règlement européen (UE) 2016/679 (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD »), seules les Données strictement nécessaires à la réalisation des finalités spécifiées dans la déclaration de confidentialité de Mangopay sont traitées. Pour plus d'informations sur le traitement de vos Données par Mangopay, veuillez consulter notre déclaration de confidentialité à l'adresse suivante : <https://mangopay.com/privacy-statement>. Pour toute question ou demande relative au traitement de vos Données, vous pouvez nous contacter à tout moment à l'adresse suivante : dpo.mangopay@mangopay.com.

En signant les présentes Conditions générales, vous : (i) déclarez avoir lu notre déclaration de confidentialité disponible sur le site web commercial de Mangopay à l'adresse suivante : <https://mangopay.com/privacy-statement> ; (ii) vous acceptez de consulter régulièrement notre déclaration de confidentialité, car vous savez qu'elle peut être adaptée en fonction des changements apportés à nos activités de traitement des données personnelles ou à la réglementation applicable, la dernière version publiée sur le site commercial de Mangopay prévalant ; (iii) dans le cas où vous agissez en tant que représentant légal d'une personne morale ou d'une association, et que vous nous fournissez des données à caractère personnel relatives à un tiers, vous vous engagez à communiquer notre déclaration de confidentialité (<https://mangopay.com/privacy-statement>) à ce(s) tiers.

Section 9. Dispositions générales

9.1. Secret professionnel

Nous sommes soumis à des obligations strictes de secret professionnel.

Vous acceptez que le secret professionnel soit levé au profit des prestataires de services auxquels nous sous-traitons des fonctions opérationnelles pertinentes pour la fourniture des Services Mangopay. Les prestataires de services avec lesquels nous partagerons les données couvertes par le secret professionnel nous fournissent des services liés à la prévention de la fraude, à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ainsi qu'à l'hébergement et à la sécurité de notre infrastructure technique et aux services d'assistance à la clientèle. Les données concernées sont vos données d'identité ainsi que les données relatives aux transactions effectuées via l'utilisation des services Mangopay. Nous pouvons également partager certaines données techniques relatives à l'appareil que vous utilisez (ordinateur, téléphone, etc.), vos identifiants électroniques, votre adresse IP et des informations sur votre interaction avec la plateforme de notre partenaire à des fins de prévention de la fraude. Nos prestataires de services sont généralement situés au sein de l'Union européenne, notamment au Luxembourg, en Pologne, en France, en Irlande et en Allemagne. Certaines de ces entités sont également situées en dehors de l'Union européenne et de l'Espace économique européen (« EEE »), notamment aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Canada.

Vous acceptez que le secret professionnel soit levé au profit de la Plateforme à laquelle vous êtes abonné et qui utilise les Services Mangopay pour permettre les paiements liés à vos activités sur la Plateforme. Vous autorisez le partage d'informations avec la ou les Plateformes auxquelles vous êtes abonné afin que celles-ci puissent effectuer certaines activités dans votre intérêt, notamment vous aider lorsque vous contactez leur centre d'assistance, prendre en charge les demandes de remboursement, contribuer aux enquêtes sur les fraudes et réaliser des audits. Les données concernées sont vos données d'identité ainsi que les données relatives aux transactions et aux paiements externes vers votre ou vos comptes bancaires externes effectués via l'utilisation des services Mangopay. Nous pouvons également partager d'autres données telles que des données techniques (par exemple, l'identifiant utilisateur) ou l'état d'avancement de certains de nos processus.

Cette divulgation peut avoir lieu pendant la durée du contrat entre Mangopay et le partenaire et, après sa résiliation, uniquement dans la mesure nécessaire pour mener à bien les processus en cours, tels que les migrations. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment.

9.2. Propriété intellectuelle

Nous conservons tous les titres et droits de propriété intellectuelle liés aux Services Mangopay que nous vous fournissons. Aucun de ces droits ne vous est transféré en vertu des présentes.

Vous vous engagez à ne pas enfreindre les titres et droits détenus par Mangopay, y compris la marque et le logo « Mangopay ». Vous vous engagez également à ne pas supprimer ou modifier toute indication de la marque « Mangopay » ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou droit de propriété apparaissant sur tout élément fourni ou mis à disposition par Mangopay.

9.3. Force majeure

Nous ne pouvons être tenus responsables ou considérés comme en défaut au titre des présentes Conditions générales en cas d'inexécution des Services Mangopay, lorsque la cause est liée à un événement de force majeure tel que défini par la loi applicable.

9.4. Indépendance des dispositions contractuelles

Si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales est jugée nulle et non avenue, elle sera considérée comme non écrite et n'invalidera aucune des autres dispositions. Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales deviennent caduques ou sont déclarées comme telles en vertu d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par un tribunal compétent, les autres dispositions conserveront leur force obligatoire et leur portée.

9.5. Incessibilité

Vous ne pouvez pas transférer ou céder vos droits et obligations en vertu des présentes Conditions générales à un tiers.

9.6. Accord sur les preuves

Vous reconnaissez que toutes les informations relatives à votre utilisation des Services Mangopay et conservées dans notre système informatique de manière inaltérable, fiable et sécurisée sont réputées authentiques jusqu'à preuve du contraire.

9.7. Non-renonciation

Le fait que vous ou nous ne fassions pas usage d'une disposition des présentes Conditions générales à un moment donné ne constitue pas une renonciation à un droit et n'empêche pas l'exercice de ce droit ou de tout autre droit à une date ultérieure.

9.8. Réclamations et médiation

Pour toute demande relative à l'utilisation des Services Mangopay, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service clientèle de la Plateforme. Pour les réclamations relatives aux Services Mangopay ou à votre Compte Mangopay, vous pouvez contacter notre Service des réclamations à l'adresse e-mail suivante : complaint@mangopay.com .

Nous vous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation.

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation par Mangopay. Toutefois, pour des raisons indépendantes de sa volonté, Mangopay peut ne pas être en mesure de répondre dans ce délai de quinze (15) jours.

Dans ce cas, nous vous fournirons une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire. Dans tous les cas, vous recevrez une réponse définitive au plus tard un (1) mois, soit trente (30) jours après réception de la réclamation.

Par conséquent, lorsque vous remplissez votre réclamation, veuillez à nous fournir au moins les informations suivantes :

- Nom et prénom ;
- Vos coordonnées, telles que votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone portable ;
- La plateforme sur laquelle vous utilisez le service Mangopay ;
- Le contexte de votre réclamation : ce qui s'est passé, quand l'incident ou le problème s'est produit et dans quelles circonstances ;
- Toute documentation susceptible d'étayer votre réclamation ou d'être utile.

Nous vous informons que la *Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)* est compétente pour régler, à titre extrajudiciaire, les litiges relatifs à l'application des présentes Conditions Générales. Pour plus d'informations sur la CSSF et les conditions d'un tel recours, vous pouvez consulter le site web de la CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Nous attirons votre attention sur le fait que la CSSF ne peut être saisie si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, si la demande adressée au médiateur est soumise plus d'un an après la réclamation écrite que vous nous avez adressée, ou si le litige ne relève pas du domaine de compétence du médiateur. Si vous êtes un consommateur, vous pouvez également soumettre votre litige sur la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne à l'adresse <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'introduction d'une action en justice.

9.9. Langue

À l'exception des règles d'ordre public (qui ne s'appliquent que dans la mesure stricte de leur objectif), les présentes conditions générales sont rédigées en anglais uniquement et vous acceptez que nous communiquions avec vous en anglais. Toute traduction des présentes conditions générales est fournie uniquement pour votre commodité et n'a pas pour but de modifier les termes des présentes conditions générales.

9.10. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions générales sont soumises au droit luxembourgeois, sauf lorsque des lois d'ordre public (telles que le droit local de la consommation) sont destinées à s'appliquer à la relation qui nous lie.

En cas de litige entre nous, vous acceptez la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois. Toutefois, si vous êtes un consommateur, vous pouvez saisir soit le tribunal de votre lieu de résidence, soit le tribunal du lieu où se trouve le siège social de Mangopay, conformément au règlement n° 1215/2012 du 12 décembre 2012.

Conditions générales spécifiques aux services Mangopay en cas de transferts de fonds et/ou de recharges

Version en vigueur à compter du 9 octobre 2025

Lorsque cela vous concerne, les présentes conditions particulières relatives aux services Mangopay en cas de transferts de fonds et/ou de recharges s'appliquent en complément des conditions générales ci-dessus. En conséquence, toutes les dispositions des conditions générales principales s'appliquent également à votre utilisation des services décrits dans les présentes conditions particulières.

Section 1 - Transfert de fonds

Cette section s'applique lorsque vous avez la possibilité (i) d'utiliser les fonds disponibles sur votre compte Mangopay pour transférer des fonds vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la plateforme, et (ii) de recevoir sur votre compte Mangopay des transferts de fonds initiés à partir du compte Mangopay d'un autre utilisateur de la plateforme. Cette fonctionnalité est appelée « transfert » et n'est disponible que si le partenaire ou Mangopay a spécifié que cette option vous est accessible. Un transfert constitue une opération de paiement selon les définitions de la section 1 des conditions générales des services de paiement Mangopay.

1. Transfert de fonds de votre compte Mangopay vers un autre compte Mangopay

Vous pouvez utiliser les fonds disponibles sur votre compte Mangopay pour effectuer un paiement vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme. Avant d'effectuer votre paiement, vous devez vous assurer que le solde disponible sur votre compte Mangopay est suffisant pour couvrir le montant du Transfert.

Afin d'effectuer un transfert vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme, vous devez indiquer le montant, le bénéficiaire et toute autre information demandée par le Partenaire. Votre instruction de paiement est irrévocable une fois que vous avez confirmé votre transfert sur l'interface de la Plateforme et sera considérée comme immédiate en l'absence d'indication contraire. Nous exécuterons votre instruction dans les meilleurs délais et enregistrons les fonds sur le compte Mangopay de l'utilisateur bénéficiaire du transfert. Nous pouvons refuser d'effectuer le transfert si l'instruction est incomplète ou erronée. Nous pouvons bloquer un transfert de votre compte Mangopay vers un autre compte Mangopay si nous soupçonnons une utilisation frauduleuse ou illégale de votre compte Mangopay, une violation de la sécurité de votre compte Mangopay ou pour des raisons liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, y compris, mais sans s'y limiter, des mesures de gel des avoirs, des sanctions ou des restrictions imposées à votre encontre par une autorité administrative ou en relation avec le contexte du transfert.

Contestation d'un Transfert initié depuis votre Compte Mangopay – Si vous souhaitez contester un paiement effectué vers le Compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme que vous n'avez pas autorisé ou qui a été effectué de manière incorrecte, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service client du Partenaire dans les meilleurs délais ou à contacter le service client de Mangopay.

Si vous utilisez les Services Mangopay à des fins non professionnelles, vous disposez d'un délai de treize (13) mois à compter du débit de votre Compte Mangopay pour contester le Transfert. Si vous utilisez les

services Mangopay à titre professionnel, votre délai de contestation est de huit (8) semaines à compter du débit de votre compte Mangopay. Si nous constatons que le paiement non autorisé est dû à une fraude, nous vous rembourserons le montant de la transaction. Toutefois, toute perte liée à des paiements non autorisés restera à votre charge si elle résulte d'une activité frauduleuse de votre part ou d'une négligence de votre part concernant la sécurité et l'accès à votre compte Mangopay.

2. Recevoir un transfert sur votre compte Mangopay

Vous pouvez recevoir des fonds sur votre compte Mangopay provenant d'autres utilisateurs de la plateforme qui possèdent un compte Mangopay par le biais d'un transfert. Les fonds reçus à la suite d'un transfert seront enregistrés sur votre compte Mangopay.

3. Remboursement d'un transfert reçu

Si vous souhaitez rembourser un virement que vous avez reçu sur votre compte Mangopay, vous pouvez demander l'annulation totale ou partielle dudit virement reçu sur votre compte conformément au présent article. L'annulation d'un virement ne sera possible que si les fonds correspondant au montant à rembourser sont disponibles sur votre compte Mangopay.

Section 2 - Approvisionnement de votre compte Mangopay (recharge)

Cette section s'applique lorsque vous avez la possibilité d'effectuer une recharge de votre compte Mangopay.

En fonction de l'intégration de la plateforme partenaire, vous pouvez effectuer un rechargement de votre compte Mangopay. Un « rechargement » désigne les fonds que vous transférez vers votre compte Mangopay à l'aide d'un moyen de paiement Mangopay ou d'un moyen de paiement externe. Vous pouvez ensuite utiliser ces fonds pour effectuer un transfert vers un autre compte Mangopay d'un utilisateur de la plateforme. Un rechargement constitue une transaction au sens des définitions de la section 1 des conditions générales des services de paiement Mangopay.