
ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR MANGOPAY-BETALINGSDIENSTEN

Versie van kracht vanaf 9 oktober 2025

Presentatie

Mangopay S.A. is een naamloze vennootschap met maatschappelijke zetel te 4 rue Fort Wallis, L-2714 Luxemburg en ingeschreven in het Luxemburgse handels- en vennootschapsregister onder nummer B173459.

Mangopay S.A. ("Mangopay", "wij", "ons", "onze") heeft een API ontwikkeld voor exploitanten van onlineplatforms waarmee zij een betaaloplossing ("de Mangopay-oplossing") op hun website of mobiele applicatie kunnen integreren, waarmee Mangopay betalingen tussen gebruikers verwerkt.

Om deze betalingen te verwerken, beschikt Mangopay over een vergunning als instelling voor elektronisch geld, waardoor het betalingsdiensten kan aanbieden in de hele Europese Economische Ruimte. Deze vergunning is afgegeven door de *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF - toezichthoudende autoriteit voor de financiële sector in Luxemburg, 283 route d'Arlon L-1150 Luxemburg, www.cssf.lu) en kan worden geraadpleegd op de officiële website van de CSSF en in het officiële Europese register (Euclid).

Sectie 1. Definities

De termen met een hoofdletter die in de Algemene Voorwaarden van Mangopay worden gebruikt, hebben de hieronder vermelde betekenis.

AML/CFT	betekent de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering.
Terugboeking	betekent elke transactie die via een betaalmethode is verwerkt en die, na betwisting door de betaler, geheel of gedeeltelijk aan de betaler wordt terugbetaald, op initiatief van de uitgevende betalingsdienstaanbieder van de betaalmethode die is gebruikt om geld naar u over te maken.
Externe rekening	betekent de externe betaalrekening of externe bankrekening die is geopend bij een externe betalingsdienstaanbieder en die u aan ons hebt verstrekt, zodat wij u het beschikbare geld op uw Mangopay-rekening kunnen uitbetalen.
Externe betaalmethode	betekent de betaalmethoden en/of -instrumenten die door een externe PSP aan een betaler worden aangeboden om een transactie op het platform uit te voeren.
IBAN	betekent International Bank Account Number (volgens de ISO 13616-norm) en maakt het mogelijk om een betaalrekening in de betalingssystemen te identificeren.
Identiteitsgegevens	betekent de gegevens die u ons moet verstrekken om u te kunnen abonneren op Mangopay-diensten.
Interface	betekent de gebruikersinterface die door de Partner op zijn

platform (zijn website en/of mobiele applicatie).

Legitieme reden	betekent (i) elk geval waarin Mangopay op redelijke gronden reden heeft om aan te nemen dat er een risico bestaat met betrekking tot de Transactiedie Mangopay verwerkt, zoals, maar zonder beperking, in geval van risico op fraude, risico op terugboeking of risico op geschillen van welke aard dan ook, (ii) elk geval waarin Mangopay op redelijke gronden reden heeft om aan te nemen dat u uw verplichtingen uit hoofde van de Algemene voorwaarden niet zult nakomen, (iii) elk geval waarin u uw verplichtingen uit hoofde van de Algemene voorwaarden schendt, (iv) elk geval waarin Mangopay uw identiteit niet kan verifiëren, (v) elk geval van geschil met betrekking tot uw Mangopay-account of (vi) elk geval waarin dit wordt gevraagd door een autoriteit en/of wettelijk verplicht is.
Mangopay-account	betekent de rekening die wij op uw naam hebben geopend om de betalingsdiensten te verlenen.
Mangopay-betaalmethoden	betekent de betaalmethoden en/of -instrumenten die door Mangopay worden geaccepteerd en die aan een betaler worden aangeboden om een transactie op het platform uit te voeren.
Mangopay-diensten	betekent alle diensten die wij u leveren: de betalingsdiensten die verband houden met uw Mangopay-account, de mogelijkheid om terugbetalingen aan te vragen, evenals alle andere diensten die worden beschreven in deze Algemene Voorwaarden, de bijlagen daarbij of eventuele specifieke voorwaarden, indien van toepassing.
Mangopay-vestigingen	betekent vestigingen van Mangopay S.A., waaronder: – <u>Spaanse vestiging</u>: Mangopay S.A. Sucursal en España, met maatschappelijke zetel te Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, Spanje; – <u>Franse vestiging</u>: Mangopay S.A. met maatschappelijke zetel te 4 rue de la Tour des Dames, 75009 Parijs, Frankrijk; en – <u>Duitse vestiging</u>: Mangopay S.A. met maatschappelijke zetel te c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlijn - Duitsland. Afzonderlijk een "vestiging" of gezamenlijk de "vestigingen".
Specifieke voorwaarden	betekent de specifieke voorwaarden voor overschrijvingen en herlaadbeurten, zoals bijgevoegd bij deze documenten, en die alleen van toepassing zijn wanneer die diensten aan u ter beschikking worden gesteld via uw gebruik van het platform, zoals goedgekeurd door Mangopay.
Algemene voorwaarden	betekent deze Mangopay-algemene voorwaarden voor het gebruik van de Mangopay-diensten.
Overboeking	betekent een overboeking van geld vanuit uw Mangopay-account naar een ander Mangopay-account of ontvangen op uw Mangopay-account vanuit een ander Mangopay-account (in verband met het gebruik van het Platform), zoals uiteengezet in de Specifieke voorwaarden met betrekking tot overboeking en herlaadbeurten.
Platformovereenkomst	betekent de overeenkomst die u met de Partner bent aangegaan om gebruik te maken van zijn diensten en Platform.

Ondersteun end document	betekent elk ondersteunend document dat wij van u vragen om uw identiteit te valideren of te verifiëren.
Betaalmethode	betekent een externe betaalmethode en/of Mangopay-betaalmethode.
Nieuwe gebruiker	betekent een gebruiker van het Platform die voor het eerst gebruikmaakt van Mangopay-diensten.
Partner	betekent de entiteit die het Platform (de website en/of mobiele applicatie) beheert dat u gebruikt en die de Mangopay-oplossing heeft geïntegreerd om betalingen op haar Platform te verwerken.
Betalende	betekent een persoon die via de Mangopay-oplossing een betaling aan u verricht op het Platform.
Betalingsverrichting	betekent alle betalingsverrichtingen die door Mangopay worden uitgevoerd als onderdeel van de aan u geleverde Diensten, met inbegrip van het ontvangen van Transacties, het uitvoeren van Uitbetalingen en, in voorkomend geval, het uitvoeren van Overboekingen.
Betalingsdiensten	betekent bepaalde betalingsdiensten zoals gedefinieerd in EU-richtlijn 2015/2366 (ook bekend als "PSD2") die wij aan u leveren als onderdeel van uw gebruik van het Platform. Deze diensten omvatten het accepteren en verwerken van Betalingsverrichtingen om de bijbehorende gelden aan u over te maken.
Uitbetaling	betekent de opname van alle of een deel van de fondsen die zijn geregistreerd in uw Mangopay-account naar uw externe account.
Platform	betekent de website of mobiele applicatie die wordt beheerd door de Partner en waarin de Mangopay-oplossing is geïntegreerd om betalingen via de betaalmethoden te verwerken.
Reserve	betekent een minimumbedrag dat u mogelijk op uw Mangopay-rekening moet aanhouden, dat door Mangopay kan worden gereserveerd en dat tijdelijk niet beschikbaar kan zijn voor betaling naar uw externe rekening. Het bedrag van de reserve kan overeenkomen met (i) een percentage van de transacties die op een bepaalde frequentie op uw Mangopay-rekening worden ontvangen, of (ii) een forfaitair bedrag.
SCA-procedure	verwijst naar een sterk klantauthenticatieproces dat Mangopay u kan verplichten te doorlopen, indien Mangopay dit nodig acht en/of indien dit vereist is door bepaalde wet- en regelgeving om frauderisico's te verminderen.
Externe PSP of PSP	betekent elke andere betalingsdienstaanbieder dan Mangopay.
Transactie	betekent het geld dat een betaler aan u overmaakt en dat wij namens u innen om het aan u toe te wijzen.

Sectie 2. Doel en reikwijdte van de algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Mangopay-diensten die wij aan u leveren. Wanneer wij verwijzen naar "u" (of "uw"), bedoelen wij elke persoon die zich via het Platform van de Partner abonneert op de diensten van de Partner en die de Mangopay-diensten gebruikt om betalingen te ontvangen in verband met zijn activiteiten op het Platform. De diensten die Mangopay levert, kunnen alleen worden gebruikt in verband met uw activiteiten op het platform van de partner. In bepaalde gevallen kunnen onze filialen betrokken zijn bij het leveren van diensten aan u, bijvoorbeeld wanneer er een IBAN aan uw Mangopay-account is toegewezen.

Deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op personen die ze online hebben aanvaard en die niet de hierboven beschreven status hebben. Deze Algemene Voorwaarden zijn met name niet van toepassing op personen die het Platform uitsluitend gebruiken om een betaling te verrichten aan een andere gebruiker met behulp van een van de voorgestelde Mangopay-betalmethoden (aangeduid als Betaler). Wij verzoeken deze personen ons privacybeleid (<https://mangopay.com/privacy-statement>) te raadplegen voor meer informatie over de gegevens die wij verzamelen bij het verwerken van hun betalingen.

We hebben de Partner opgedragen u te ondersteunen tijdens uw gebruik van de Mangopay-diensten. Als u vragen heeft over deze Algemene Voorwaarden, verzoeken we u daarom eerst contact op te nemen met de klantenservice van het Platform.

U stemt ermee in om de Algemene Voorwaarden na te leven, evenals alle gerelateerde specifieke voorwaarden, indien van toepassing.

Sectie 3. Abonnement op en gebruik van Mangopay-diensten

3.1. Voorwaarden om in aanmerking te komen

De toelatingsvoorwaarden voor onze Mangopay-diensten zijn afhankelijk van uw status. De specifieke voorwaarden voor elke situatie worden hieronder beschreven.

Als u een natuurlijke persoon bent die niet voor professionele doeleinden handelt. Om u als natuurlijke persoon die als consument handelt te abonneren op en gebruik te maken van Mangopay Services, verklaart en garandeert u dat:

- U ten minste 18 jaar oud bent;
- U wettelijk bevoegd bent om deze Algemene Voorwaarden te aanvaarden en gebruik te maken van Mangopay-diensten;
- U niet handelt in het kader van een professionele activiteit (commerciële, industriële, ambachtelijke, vrije of agrarische activiteit);
- Alle informatie die u verstrekt bij het abonneren, of die u verstrekt tijdens het gebruik van Mangopay Services, waarheidsgetrouw, nauwkeurig en actueel is;
- U bij de Partner bent geregistreerd als handelend voor niet-professionele doeleinden;
- U handelt in uw eigen naam en voor eigen rekening wanneer u gebruikmaakt van de Mangopay-diensten;
- U handelt niet in het kader van activiteiten die bij wet verboden zijn;
- U houdt zich niet bezig met activiteiten die door Mangopay zijn verboden. Verboden activiteiten worden vermeld op onze website (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Als u een rechtspersoon bent (bijvoorbeeld een bedrijf of vereniging). Om u namens een rechtspersoon te abonneren op en gebruik te maken van de Mangopay-diensten, verklaart en garandeert u dat:

- U een wettelijke vertegenwoordiger bent van de rechtspersoon en volledig bevoegd bent om deze rechtspersoon wettelijk te binden aan deze Algemene Voorwaarden;
- Alle informatie die u verstrekt bij het abonneren, of die u verstrekt tijdens het gebruik van de Mangopay-diensten, waarheidsgetrouw, nauwkeurig en actueel is;
- De rechtspersoon naar behoren is opgericht als een bedrijf, vereniging of anderszins en is geregistreerd in een door Mangopay geautoriseerde staat. De geautoriseerde staten worden vermeld op onze website (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>);
- De rechtspersoon staat op het Partnerplatform vermeld als professioneel handelend of, indien van toepassing, als non-profit, indien de rechtspersoon een non-profitdoel heeft;
- De rechtspersoon handelt namens zichzelf bij het gebruik van de Mangopay-diensten;
- De rechtspersoon voert geen activiteiten uit die bij wet verboden zijn;
- De rechtspersoon voert geen activiteiten uit die door Mangopay zijn verboden. Verboden activiteiten worden vermeld op onze website (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Als u een natuurlijke persoon bent die handelt voor professionele doeleinden. Om u te abonneren op en gebruik te maken van de Mangopay-diensten, verklaart en garandeert u dat:

- Alle informatie die u verstrekt bij het abonneren, of die u verstrekt tijdens het gebruik van de Mangopay-diensten, waarheidsgetrouw, nauwkeurig en actueel is;
- U uw professionele activiteiten regelmatig uitvoert in overeenstemming met de regelgeving van het land waar u actief bent en, indien deze regelgeving dit vereist, u naar behoren bent geregistreerd en/of vermeld bij de bevoegde autoriteiten (inclusief belastingdienst) en/of relevante registers in een staat die partij is bij de overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte of in een derde land dat gelijkwaardige verplichtingen oplegt op het gebied van AML/CFT;
- U bent op het Partnerplatform vermeld als handelend voor professionele doeleinden;
- U handelt namens uzelf wanneer u gebruikmaakt van de diensten van Mangopay;
- U houdt zich niet bezig met activiteiten die door Mangopay zijn verboden. Verboden activiteiten worden vermeld op onze website (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Abonnementvoorwaarden

Om u te abonneren op Mangopay-diensten, moet u de door de partner aangegeven registratieprocedure volgen. Tenzij de partner u anders adviseert, worden de algemene voorwaarden op afstand gesloten via een door Mangopay gehoste interface (of via de interface van de partner) en wordt dit bevestigd door een online acceptatieprocedure. In dit verband moet u beschikken over de juiste apparatuur (hardware en software), waarvoor u als enige verantwoordelijk bent. De datum waarop de Algemene Voorwaarden worden gesloten, komt overeen met de datum waarop u de acceptatieprocedure op de door Mangopay gehoste interface of op de interface van de Partner hebt voltooid.

Tijdens de inschrijvingsprocedure (of op elk moment tijdens het gebruik van de Mangopay-diensten) kan u worden gevraagd om een inschrijvingsprocedure voor sterke klantauthenticatie te voltooien om de uitvoering van verdere SCA-procedures mogelijk te maken. Als u deze registratieprocedure niet voltooit, kan dit een of meer van de volgende gevolgen hebben: (i) u kunt uw registratie mogelijk niet voltooien en u kunt zich niet abonneren op de Mangopay-diensten; (ii) Mangopay behoudt zich het recht voor om maatregelen te nemen zoals beschreven in artikel 7; of (iii) uw toegang tot de Mangopay-diensten kan naar eigen goeddunken van Mangopay worden beperkt.

3.3. Verplichte informatie en documenten

De toepasselijke regelgeving verplicht ons om uw identiteit vast te stellen en te verifiëren om u de Mangopay-diensten te kunnen leveren. Als onderdeel van uw abonnement op de Mangopay-diensten moet u ons specifieke identiteitsgegevens en ondersteunende documenten verstrekken via de partnerinterface of via een Mangopay-interface, al naargelang het geval. Deze informatie moet correct, volledig en actueel zijn.

De lijst met vereiste identiteitsgegevens en ondersteunende documenten is als volgt:

	Identiteitsgegevens	Ondersteunende documenten
Rechtspersoon	Bedrijfsnaam; e-mailadres van het bedrijf; achternaam, voornaam, geboortedatum, nationaliteit en land van verblijf van de wettelijke vertegenwoordiger. Voor verenigingen: naam van de vereniging; naam van de wettelijke vertegenwoordiger (voorzitter of medevoorzitter, penningmeester of secretaris).	Identiteitsbewijs van de wettelijke vertegenwoordiger; statuten van de rechtspersoon; bewijs van inschrijving in het handelsregister. Voor verenigingen: bewijs van inschrijving; statuten; een document waarin de hoedanigheid van de wettelijke vertegenwoordiger wordt bevestigd (indien dit niet in de statuten is vermeld).
Natuurlijke persoon die handelt voor professionele doeleinden	Bedrijfsnaam; e-mailadres van het bedrijf; achternaam, voornaam, geboortedatum, nationaliteit en land van verblijf van de wettelijke vertegenwoordiger.	Identiteitsbewijs van de wettelijke vertegenwoordiger; bewijs van inschrijving in het handelsregister.
Natuurlijke persoon ouder dan 18 jaar die handelt voor niet-professionele doeleinden (consument)	Achternaam, voornaam, geboortedatum, nationaliteit en land van verblijf; e-mailadres.	Identiteitsbewijs

We kunnen deze lijst op elk moment aanpassen, afhankelijk van wijzigingen in de regelgeving die op ons van toepassing is en onze interne procedures. We kunnen u ook vragen om ons bijgewerkte identiteitsgegevens en ondersteunende documenten te verstrekken als onderdeel van onze verplichting om actuele informatie over onze gebruikers bij te houden, en u bent verplicht om deze informatie op verzoek te verstrekken.

Als de verstrekte informatie (identiteitsgegevens en/of ondersteunende documenten) onvolledig of onjuist is, kan de levering van de Mangopay-diensten worden beperkt of opgeschort totdat wij correcte en actuele informatie hebben ontvangen. Wij kunnen u ook om andere aanvullende documenten vragen die wij nodig achten voor onze AML/CFT-controles, en u bent verplicht om dergelijke informatie op verzoek te verstrekken.

3.4. Beperkt gebruik van Mangopay-diensten

Indien u geen ondersteunende documenten hebt verstrekt, kunnen de Mangopay-diensten worden opgeschort of beperkt tot bepaalde betalingsverrichtingen die een bepaald bedrag niet overschrijden, in overeenstemming met de wettelijke verplichtingen die op Mangopay van toepassing zijn in het kader van AML/CFT.

De beperkingen op Mangopay-diensten kunnen bijvoorbeeld uw mogelijkheid beperken om alle of een deel van het geld dat op uw Mangopay-rekening staat, op te nemen naar uw externe rekening in overeenstemming met artikel 3.7 of om betalingen te ontvangen in overeenstemming met artikel 3.5. Deze beperkingen zijn van toepassing totdat u de verplichte ondersteunende documenten hebt verstrekt en wij uw identiteit hebben geverifieerd. Er kunnen ook andere beperkingen van toepassing zijn; u wordt hierover geïnformeerd op het platform, indien van toepassing.

Zodra u de vereiste informatie (identiteitsgegevens en/of ondersteunende documenten) hebt verstrekt en wij de nodige verificaties met succes hebben uitgevoerd, zullen wij de hierboven beschreven beperkingen op het gebruik van Mangopay-diensten opheffen.

3.5. Betalingen ontvangen (transacties) en terugbetalingen uitvoeren

3.5.1. Transacties via een Mangopay-betaalmethode

De volgende bepalingen zijn van toepassing indien de Partner een of meer Mangopay-betaalmethoden op zijn Platform heeft geïntegreerd. De door Mangopay aangeboden betaalmethoden worden als zodanig op het Platform geïdentificeerd. Met de Mangopay-diensten kunt u transacties van een betaler ontvangen als onderdeel van uw activiteiten op het Platform. Wij verzamelen deze transacties en registreren ze in uw Mangopay-account. Om een transactie uit te voeren, kunnen betalers kiezen uit de Mangopay-betaalmethoden die beschikbaar zijn op het platform van de partner, onder de voorwaarden die wij met de partner zijn overeengekomen. De Mangopay-betaalmethoden die beschikbaar zijn voor betalers kunnen van tijd tot tijd variëren. De beschikbaarheid van Mangopay-betaalmethoden wordt aangegeven door de partner. Dit kan onder meer betrekking hebben op kaartbetalingen, ontvangst van overschrijvingen (SEPA of internationaal) en ontvangst van automatische incasso's. Transacties die wij namens u ontvangen, worden geregistreerd in uw Mangopay-account, op voorwaarde dat wij de gelden van de PSP van de betaler hebben ontvangen.

Betwisting van transacties die wij voor u hebben ontvangen - Afhankelijk van de Mangopay-betaalmethode die door een betaler wordt gebruikt, kan de betaler het recht hebben om een transactie te betwisten in overeenstemming met de regels van die Mangopay-betaalmethode, zelfs als er geen sprake is van frauduleuze gronden ("betwiste transactie"). Dit is met name het geval voor betaalmethoden met kaart en automatische incasso. In het geval dat de betaler een transactie betwist en wij verplicht zijn om het geld via de voor de transactie gebruikte Mangopay-betaalmethode aan de betaler terug te storten, wat wordt beschouwd als een terugboeking, blijft u financieel aansprakelijk jegens Mangopay voor het volledige bedrag van dergelijke terugboekingen of terugbetalingen. Daarom behouden wij ons het recht voor om het overeenkomstige bedrag van uw Mangopay-rekening af te schrijven, onder meer door dit bedrag te verrekenen. In dat geval kunnen wij overgaan tot de volledige of gedeeltelijke terugboeking van de betwiste transactie. Indien van toepassing kunnen wij ook, op welke wijze dan ook, met inbegrip van het in artikel 3.8 genoemde inhoudingsmechanisme, het bedrag terugvorderen dat overeenkomt met de teruggave van het geld voor elke transactie in het geval dat u onvoldoende saldo op uw Mangopay-rekening heeft, zonder afbreuk te doen aan onze wettelijke bevoegdheid om uw rechten te subrogeren teneinde de door de betaler verschuldigde bedragen op enige andere wijze terug te vorderen.

Als een betwiste transactie kan worden aangevochten door bewijsstukken te verstrekken, dient u volledig mee te werken en de partner en/of Mangopay op verzoek alle informatie en documenten te verstrekken die nodig worden geacht om het geschil te behandelen. Deze informatie moet binnen de in het verzoek aangegeven termijn worden verstrekt.

De registratie van transacties op uw Mangopay-rekening in verschillende valuta's - Wij kunnen transacties die wij namens u hebben ontvangen, registreren in de valuta die door de betaler wordt gebruikt, afhankelijk

van het geografische bereik van de Partner en de valuta's die wij in dit verband beschikbaar stellen. U kunt daarom meerdere Mangopay-rekeningen in verschillende valuta's hebben; elke Mangopay-rekening wordt in één enkele valuta uitgedrukt.

Terugbetaling van een transactie - Als u een betaler in verband met een transactie wilt terugbetalen, kunt u verzoeken om de volledige of gedeeltelijke annulering van een transactie die wij voor u hebben ontvangen in overeenstemming met dit artikel. Annulering van de transactie is alleen mogelijk als het bedrag dat moet worden terugbetaald beschikbaar is op uw Mangopay-account.

De volledige of gedeeltelijke annulering van de transactie wordt uitgevoerd met behulp van de Mangopay-betaalmethode die aanvankelijk door de betaler voor de betreffende transactie is gebruikt, binnen de grenzen van de regels van elke Mangopay-betaalmethode (met name kaartschema's en SEPA-regels), uiterlijk tien (10) werkdagen na ontvangst van het verzoek tot terugbetaling.

Het annuleren van een transactie is om verschillende redenen niet altijd mogelijk (bijvoorbeeld wanneer de terugbetaling meer dan 11 maanden na de datum van de terug te betalen transactie plaatsvindt voor Mangopay-betaalmethoden zoals kaarten). In dat geval wordt de transactie aan de betaler terugbetaald via een andere betaalmethode.

U gaat ermee akkoord dat alle informatie die wij nodig hebben om een terugbetaling uit te voeren, rechtstreeks door de partner aan ons wordt verstrekt.

3.5.2. Transacties uitgevoerd via een externe betaalmethode

De volgende bepalingen zijn van toepassing indien de Partner een of meer externe betaalmethoden op zijn Platform heeft geïntegreerd. De externe betaalmethoden worden aan de betalers ter beschikking gesteld door de door de partner geselecteerde externe PSP, in overeenstemming met de tussen de partner en de externe PSP overeengekomen voorwaarden. Transacties worden verwerkt door de externe PSP en door de partner of rechtstreeks door de externe PSP aan Mangopay geleverd. Transacties die wij namens u ontvangen, worden geregistreerd in uw Mangopay-account, op voorwaarde dat wij de overeenkomstige gelden hebben ontvangen.

Geschil door de betaler - Wij delen u mee dat de betaler het recht heeft om elke transactie te betwisten bij zijn PSP, tot dertien (13) maanden na de datum waarop de rekening die gekoppeld is aan de externe betaalmethode die hij heeft gebruikt om de transactie uit te voeren, is gedebiteerd. Deze geschillen worden uitsluitend door de partner behandeld. Wij verzoeken u rechtstreeks contact met hen op te nemen voor elk verzoek met betrekking tot geschillen.

Terugbetaling van een transactie - Als u een betaler wilt terugbetalen, kunt u de annulering van een transactie aanvragen. Als uw terugbetalingsverzoek meer dan één dag na de datum van ontvangst van de transactie wordt ingediend, kan het alleen worden uitgevoerd als de fondsen die wij namens u aanhouden voldoende zijn om uw verzoek te dekken.

3.6. Geld storten op uw externe rekening

(i) Een externe rekening registreren

Geld dat op uw Mangopay-rekening staat, wordt gestort op de externe rekening die u hebt geregistreerd. In dit verband moet u de externe rekening die u registreert, in bezit hebben, tenzij Mangopay anderszins toestemming heeft gegeven. U moet de volgende informatie via de interface van het platform verstrekken: IBAN-nummer, BIC

(optioneel), uw achternaam, voornaam en exacte postadres in uw hoedanigheid als houder van een externe rekening. U kunt uw externe rekening op elk moment toevoegen of wijzigen via de interface van het platform, op voorwaarde dat u de procedure voor het registreren van de externe rekening volgt die de partner op het platform heeft verstrekt en op voorwaarde dat u de SCA-procedure hebt voltooid, indien van toepassing.

(ii) Geld storten op uw externe rekening

Wij zullen automatisch en periodiek betalingen uitvoeren naar uw externe rekening (behalve wanneer artikel 3.7 hieronder van toepassing is). In dit verband gaat u ermee akkoord dat de informatie met betrekking tot de frequentie van betalingen naar uw externe rekening rechtstreeks door de partner aan ons wordt meegedeeld. In sommige gevallen kunt u de betalingsfrequentie op de interface van het platform eenmalig of permanent wijzigen.

Wij kunnen een betaling blokkeren als wij vermoeden dat er sprake is van frauduleus of onwettig gebruik van de Mangopay-rekening, een inbreuk op de beveiliging van de Mangopay-rekening of om AML/CFT-redenen, met inbegrip van het geval dat een administratieve autoriteit een maatregel tot bevrozing van activa tegen u heeft genomen of om enige andere reden zoals uiteengezet in artikel 7.

Als u merkt dat een betaling met fouten is uitgevoerd, kunt u de klantenservice van het Platform hiervan op de hoogte stellen. Als de fout aan ons te wijten is, zullen we de situatie zo snel mogelijk rechtzetten.

De betaling van geld op uw externe rekening is strikt onderworpen aan de naleving van de verplichtingen om documenten te verstrekken ter verificatie van uw identiteit, zoals uiteengezet in artikel 3.3.

(iii) Valuta van betalingen die naar uw externe rekening worden overgemaakt

Gelden die op uw Mangopay-rekening zijn geboekt, worden in principe op uw externe rekening gestort in de valuta waarin de transacties op uw Mangopay-rekening zijn geboekt en waarin u een betaling verwacht. Wij raden u aan te controleren of er extra kosten in rekening kunnen worden gebracht door de PSP die de externe rekening beheert, indien de valuta van de geldstorting die op uw Mangopay-rekening is aangegeven, niet de valuta van uw externe rekening is.

3.7. SCA-procedure

U erkent dat bepaalde acties die u onderneemt met behulp van de Mangopay-diensten onderworpen zijn aan de SCA-procedure, naar goeddunken van Mangopay.

Deze verificaties kunnen in verschillende situaties vereist zijn, waaronder, maar niet beperkt tot:

- Toegang tot uw Mangopay-account
- Het bijwerken van uw identiteitsgegevens (inclusief die welke worden gebruikt voor de SCA-procedure)
- Het registreren of wijzigen van een externe account
- Het uitvoeren van een betalingstransactie

Als u de SCA-procedure niet voltooit, kan dit een of meer van de volgende gevolgen hebben: uw verzoek kan worden geweigerd (zoals de uitvoering van de Mangopay-diensten) of de Mangopay-diensten kunnen naar eigen goeddunken van Mangopay worden beperkt.

3.8. Verificatie van de begunstigde

U erkent dat bepaalde handelingen die u uitvoert met behulp van de Mangopay-diensten, zoals het registreren van uw externe rekening of het storten van geld op uw externe rekening, indien nodig onderworpen kunnen zijn aan het verificatieproces van de begunstigde overeenkomstig Verordening (EU) 2024/886 betreffende onmiddellijke overmakingen in euro. Deze regel is met name belangrijk voor Mangopay-rekeningen waaraan een IBAN is gekoppeld.

Alvorens de genoemde handeling goed te keuren, wordt u door de partner geïnformeerd of de door u opgegeven betalingsrekeningidentificatie (IBAN) en de naam van de begunstigde overeenkomen met de overeenkomstige gegevens die door de betalingsdientaanbieder van de begunstigde worden bijgehouden.

Als het IBAN en de naam van de begunstigde niet overeenkomen of als de verificatiecontrole niet mogelijk is, wordt u geïnformeerd dat het autoriseren van de actie kan leiden tot het overmaken van het geld naar een externe rekening die niet in het bezit is van de door u opgegeven begunstigde. Als u doorgaat met deze actie, kunnen wij uw geld niet terugkrijgen als het naar de verkeerde begunstigde is overgemaakt.

3.9. Andere diensten

3.9.1. Opwaarderen en overschrijvingen

Indien u op het Platform de mogelijkheid heeft om het beschikbare saldo op uw Mangopay-rekening te gebruiken om geld over te maken naar een andere Platformgebruiker of om uw eigen Mangopay-rekening te financieren door middel van een opwaardering, zijn naast deze Algemene Voorwaarden ook de specifieke voorwaarden met betrekking tot de Overboekingen en Opwaarderingen van toepassing. U kunt de [Specifieke Voorwaarden](#) hieronder raadplegen.

3.10. Inhoudingsmechanisme en reserve

De volgende bepalingen hebben tot doel de risico's voor Mangopay en zijn klanten (d.w.z. het Platform) in verband met Transacties te beperken, met name in geval van terugboekingen, fraude of andere potentiële risico's.

(i) Inhoudingsmechanisme

In afwijking van artikel 3.6 (ii) van de Algemene Voorwaarden behouden wij ons het recht voor om, indien u een nieuwe gebruiker bent of in geval van een legitieme reden, het tijdstip waarop wij het geld op uw externe rekening storten uit te stellen (het "inhoudingsmechanisme").

Behalve wanneer dit wettelijk en/of door een autoriteit wordt voorgeschreven, zullen wij het inhoudingsmechanisme niet langer toepassen zodra er redelijke gronden zijn om aan te nemen dat de door ons geïdentificeerde risico's (i) voor ons, (ii) voor de partner, (iii) voor andere gebruikers van het platform en/of (iv) voor andere gebruikers van Mangopay-diensten, zodanig zijn afgenomen of beheerd dat het inhoudingsmechanisme niet langer noodzakelijk wordt geacht.

U erkent en stemt ermee in dat wij het bedrag dat op grond van het inhoudingsmechanisme op uw Mangopay-account is ingehouden, mogen verrekenen met alle bedragen die u ons verschuldigd bent op grond van de Algemene Voorwaarden, met inbegrip van maar niet beperkt tot terugboekingen.

(ii) Reserve

Wij behouden ons het recht voor om een reserve op uw Mangopay-account toe te passen in geval van een legitieme reden. Alvorens een reserve op te leggen, houden wij rekening met verschillende risicofactoren, zoals, maar niet beperkt tot: de geschiedenis van uw Mangopay-account, het bedrag en het aantal terugbetalingen, geschillen of terugboekingen in verband met uw Mangopay-account, het bedrag van de transacties die wij namens u op het platform verwerken, het aantal transacties dat wij namens u op het platform verwerken, uw risicoprofiel en de bedragen die u mogelijk aan Mangopay verschuldigd bent.

Als we een reserve op uw Mangopay-account toepassen, zullen we u schriftelijk op de hoogte stellen van de voorwaarden van de reserve.

Behalve wanneer dit wettelijk en/of door een autoriteit wordt voorgeschreven, wordt de reserve door ons vrijgegeven zodra er redelijke gronden zijn om aan te nemen dat de door ons geïdentificeerde risico's (i) voor ons, (ii) voor de partner, (iii) voor andere gebruikers van het platform en/of (iv) voor andere gebruikers van Mangopay-diensten zijn afgenomen of zodanig zijn beheerd dat de reserve niet langer noodzakelijk wordt geacht.

U erkent en stemt ermee in dat wij het bedrag van de reserve mogen verrekenen met alle bedragen die u aan Mangopay verschuldigd bent op grond van de Algemene Voorwaarden.

Het inhoudingsmechanisme en de reserve kunnen cumulatief zijn.

3.11. Aan de Partner verschuldigde vergoedingen

U machtigt ons om van uw Mangopay-account alle vergoedingen af te schrijven die tussen u en de Partner in de Platformovereenkomst zijn overeengekomen in verband met de door de Partner geleverde diensten. In dit verband gaat u ermee akkoord dat de af te schrijven bedragen door de Partner aan ons worden meegedeeld. In geval van een geschil over het bedrag van de tussen u en de Partner overeengekomen vergoedingen die wij hebben afgeschreven, verzoeken wij u contact op te nemen met de klantenservice van het Platform.

3.12. Bescherming van fondsen

De fondsen die wij namens u beheren, worden beschermd in overeenstemming met de bepalingen van artikel 24-10 (5) en artikel 14 van de wet van 10 november 2009, gepubliceerd in Memorial A nr. 215 van 11 november 2009 van het Groothertogdom Luxemburg.

3.13. Blokkeren van uw Mangopay-account en Mangopay-diensten

Wij kunnen uw Mangopay-account blokkeren en de Mangopay-diensten opschorten om redenen die verband houden met de veiligheid van het Mangopay-account, op verdenking van ongeoorloofd, onwettig of frauduleus gebruik van het Mangopay-account en/of de Mangopay-diensten, in geval van ernstige schendingen van deze Algemene Voorwaarden, vermoedens van witwassen of financiering van terrorisme, maatregelen tot bevrozing van uw tegoeden, of op gerechtvaardigd verzoek van onze bankpartners of kaartschema's wanneer deze van mening zijn dat uw gebruik van de Mangopay-diensten in strijd is met hun regels. Voor vragen

met betrekking tot de blokkering van uw Mangopay-account of de opschorting van de Mangopay-diensten, verzoeken wij u eerst contact op te nemen met de klantenservice van het platform. Wij wijzen u erop dat het ons in sommige gevallen bij wet verboden is om u de redenen voor de blokkering van het Mangopay-account of de opschorting van de Mangopay-diensten mee te delen.

Mangopay, als dochteronderneming van een in de Verenigde Staten van Amerika gevestigde onderneming, houdt rekening met de economische sancties en andere beperkende maatregelen die met name door het Office of Foreign Assets Control (OFAC) van het Amerikaanse ministerie van Financiën worden opgelegd. Wanneer Mangopay dit passend of noodzakelijk acht, kan Mangopay een transactie beperken, de Mangopay-diensten geheel of gedeeltelijk opschorten en/of stopzetten en/of deze algemene voorwaarden onmiddellijk beëindigen als wij vaststellen dat u een persoon bent die onder de maatregelen/sancties van het OFAC valt en/of dat transacties op uw Mangopay-account meer in het algemeen betrekking hebben op (i) personen, (ii) landen of (iii) specifieke producten/diensten afkomstig uit bepaalde landen/geografische gebieden die onder het OFAC vallen, naast handelsbeperkingen die worden opgelegd door gerelateerde wet- en regelgeving.

Wij zullen uw Mangopay-account en Mangopay-diensten deblokkeren wanneer de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

3.14. Beveiliging

Wij kunnen het gebruik van de Mangopay-account en/of Mangopay-diensten tijdelijk opschorten om technische, veiligheids- of onderhoudsredenen, zonder dat deze handelingen aanleiding geven tot enige vorm van compensatie. Wij zullen ons uiterste best doen om dit soort onderbrekingen te beperken tot wat strikt noodzakelijk is.

U moet alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid van de apparaten die u gebruikt om toegang te krijgen tot het platform en de Mangopay-diensten te controleren en te waarborgen. Als u een rechtspersoon bent, moet u er ook voor zorgen dat alleen door u geautoriseerde personen gebruik maken van de Mangopay-diensten. U bent volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Mangopay-diensten en de toegang tot de Mangopay-account door iedereen die u hiervoor hebt geautoriseerd, en wij kunnen hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

3.15. Bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering

Om u de Mangopay-diensten te kunnen leveren, zijn wij op grond van de toepasselijke regelgeving inzake de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering (AML/CFT) verplicht om uw identiteit te verifiëren, evenals die van uw uiteindelijk begunstigde indien u een rechtspersoon bent. In sommige gevallen kunnen we ook informatie nodig hebben over een betalingstransactie (zoals het doel, de herkomst of de bestemming ervan) of het gebruik van uw Mangopay-account. Als we van mening zijn dat de informatie waarover we beschikken onvoldoende is, of als deze informatie aanleiding geeft tot bezorgdheid over het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, kunnen wij te allen tijde het gebruik van uw Mangopay-account en de levering van Mangopay-diensten opschorten, zonder afbreuk te doen aan ons recht om de beëindiging van de tussen ons geldende Algemene Voorwaarden te verlangen, indien wij van mening zijn dat wij door u de Mangopay-diensten te blijven leveren niet aan onze AML/CFT-verplichtingen kunnen voldoen.

Wij delen u mee dat de Mangopay-diensten die wij u leveren, onderworpen kunnen zijn aan de uitoefening van het recht op communicatie door de bevoegde autoriteiten, zoals de nationale financiële inlichtingendienst. Er kan geen civiele aansprakelijkheidsprocedure of -vordering worden ingesteld en er kunnen geen professionele sancties worden opgelegd aan Mangopay, haar directeuren of haar agenten die te goeder trouw verdachte activiteiten aan hun nationale autoriteit hebben gemeld.

3.16. Gevolmachtigde

U kunt een volmacht verlenen aan een bevoegde persoon (een "**gemachtigde** vertegenwoordiger"), waaronder het Platform, om namens u bepaalde handelingen te verrichten op uw Mangopay-account, waaronder het raadplegen van uw rekeningsaldo en bijbehorende transacties, het uitvoeren van betalingsopdrachten, het registreren en/of wijzigen van een externe rekening en het wijzigen van persoonlijke gegevens (bijv. e-mailadres of telefoonnummer).

Elke handeling die door een geautoriseerde gevolmachtigde wordt gevraagd, wordt beschouwd als geldig door u geautoriseerd en namens u uitgevoerd, zolang de volmacht van kracht blijft. Wij zijn niet verantwoordelijk voor geschillen die voortvloeien uit instructies van een geautoriseerde gevolmachtigde of uit meningsverschillen tussen u en een geautoriseerde gevolmachtigde. U aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor het verlenen van een dergelijke volmacht. U kunt een aan een geautoriseerde gevolmachtigde verleende volmacht te allen tijde intrekken door Mangopay hiervan op de hoogte te stellen.

Sectie 4. Wijziging, looptijd en beëindiging

4.1. Wijziging van de algemene voorwaarden

Wij kunnen de Algemene Voorwaarden te allen tijde wijzigen. U wordt door Mangopay of via de Partner op de hoogte gebracht van eventuele wijzigingen. Indien wijzigingen in de Algemene Voorwaarden noodzakelijk zijn vanwege wettelijke of regelgevende bepalingen, zijn deze onmiddellijk van toepassing. In andere gevallen wordt u ten minste twee (2) maanden voordat de wijzigingen van kracht worden op de hoogte gebracht en heeft u de mogelijkheid om de wijzigingen te weigeren door ons hiervan op de hoogte te stellen. Als u na de periode van twee maanden gebruik blijft maken van de Mangopay-diensten via het platform, betekent dit dat u de gewijzigde versie van de algemene voorwaarden van Mangopay erkent en hiermee akkoord gaat. Als u besluit dat u hiermee niet akkoord gaat, moet u uw Mangopay-account sluiten. Deze sluiting betekent dat u geen betalingen meer via het Platform kunt ontvangen. Om door te gaan met het sluiten van uw Mangopay-account, moet u alle resterende gelden opnemen naar een externe rekening. U kunt ook het Platform of de klantenservice van Mangopay op de hoogte stellen van uw wens om uw Mangopay-account te sluiten.

4.2. Looptijd en beëindiging

De Algemene Voorwaarden worden aangegaan voor onbepaalde tijd en zijn van toepassing zodra u ze hebt aanvaard.

U kunt deze Algemene Voorwaarden op elk moment beëindigen. Wij kunnen de Algemene Voorwaarden ook op elk moment beëindigen met een opzegtermijn van twee (2) maanden. Ongeacht of de beëindiging op uw initiatief of op initiatief van Mangopay plaatsvindt, moet deze aan de andere partij worden meegedeeld, bijvoorbeeld per e-mail. Als u per e-mail wilt opzeggen, kunt u uw opzegging op eigen initiatief sturen naar de klantenservice van het Platform of naar Mangopay op: eu-account-closure@mangopay.com. U gaat ermee akkoord dat uw opzeggingsverzoek door de Partner naar ons kan worden gestuurd, indien van toepassing. Als er op het moment van het verzoek tot opzegging van uw Mangopay-account een onderzoek loopt, kunnen wij uw Mangopay-account blokkeren zoals vermeld in artikel 3.12.

Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden ook beëindigen door middel van een eenvoudige kennisgeving (ook per e-mail) zonder voorafgaande kennisgeving in alle gevallen voorzien in artikel 7, evenals in de volgende gevallen: ernstige schendingen van deze Algemene Voorwaarden; niet-naleving van de voorwaarden om in aanmerking te komen voorzien

in artikel 3.1; weigering om de verplichte documenten te verstrekken zoals bepaald in artikel 3.3; frauduleus of onwettig gebruik van Mangopay-diensten; ernstig vermoeden van witwassen of financiering van terrorisme; op gerechtvaardigd verzoek van onze bankpartners of kaartnetwerken wanneer deze van mening zijn dat uw gebruik van Mangopay-diensten in strijd is met hun regels, of wanneer u onderworpen bent aan of wanneer een van uw betalingsverrichtingen onderworpen is aan beperkende maatregelen of economische sancties.

Wij kunnen de Algemene Voorwaarden ook beëindigen na kennisgeving in de volgende gevallen:

- Als uw Mangopay-account inactief is, zoals hieronder gedefinieerd;
- In het geval dat uw platformovereenkomst wordt beëindigd (op uw initiatief of op initiatief van de partner).

Wij delen u mee dat de beëindiging van de Algemene Voorwaarden (en dus de sluiting van uw Mangopay-account) alleen van kracht is wanneer het Mangopay-account een saldo van nul heeft.

4.3. Inactiviteit

Uw Mangopay-account wordt als inactief beschouwd als u gedurende een periode van twee (2) jaar (d.w.z. 730 dagen) geen enkele actie op uw account hebt ondernomen (zoals het initiëren van een uitbetaling, overschrijving of storting op uw account) en u binnen die periode geen contact met ons hebt opgenomen. Wanneer het saldo van uw inactieve Mangopay-account positief is, ontvangt u een kennisgeving van inactiviteit. Als uw Mangopay-account een positief saldo heeft en u niet aangeeft dat u Mangopay-diensten wilt blijven gebruiken, moet u het geld terugvorderen naar een externe rekening die u aanhoudt, zodat uw Mangopay-account kan worden gesloten. Indien mogelijk wordt het geregistreerde geld automatisch op uw externe rekening gestort. Indien wij u het geld niet kunnen uitbetalen, zullen wij uw activa zorgvuldig blijven beheren, waarvoor wij ons het recht voorbehouden om een administratieve beheersvergoeding van dertig (30) euro per jaar in rekening te brengen.

Deze administratieve beheerskosten zijn beperkt tot het positieve saldo dat beschikbaar is op de Mangopay-rekening. Zodra het saldo van uw Mangopay-rekening nul is, behouden wij ons het recht voor om de rekening te sluiten en deze algemene voorwaarden definitief te beëindigen. Totdat u de nodige stappen onderneemt om het geld op uw Mangopay-rekening terug te krijgen, blijft de rekening geblokkeerd en wordt deze uitsluitend aangehouden voor het overmaken van de verschuldigde bedragen naar de door u geregistreerde externe rekening, onverminderd de administratieve beheerskosten die door Mangopay in rekening worden gebracht.

4.4. Gevolgen van de beëindiging van de overeenkomst tussen Mangopay en de Partner

Wij delen u mee dat, indien de overeenkomst die wij met de Partner hebben gesloten voor de integratie van de Mangopay-oplossing wordt beëindigd, wij de Algemene Voorwaarden zullen beëindigen met een opzegtermijn van twee (2) maanden.

Indien van toepassing, als het saldo van uw Mangopay-account nul is, wordt het account aan het einde van de opzegtermijn gesloten en worden de Algemene Voorwaarden geacht te zijn beëindigd.

Als uw Mangopay-account een positief saldo heeft, moet u het geld overmaken naar een externe rekening op uw naam om uw Mangopay-account te sluiten. Als u uw geld niet terugvordert, zullen wij uw activa met de nodige zorgvuldigheid blijven beheren in overeenstemming met de onderstaande bepalingen.

Als de partner geen gebruik meer maakt van de Mangopay-diensten, wordt uw Mangopay-account als inactief beschouwd als u gedurende een periode van één (1) jaar (d.w.z. 365 dagen) geen actie op uw account hebt ondernomen (zoals een uitbetaling, overboeking of storting op uw account) en u binnen die periode geen contact met ons hebt opgenomen. U ontvangt een kennisgeving van inactiviteit per e-mail waarin u wordt uitgenodigd om het geld over te maken naar een externe rekening op uw naam, in overeenstemming met de procedure die in de kennisgeving van inactiviteit wordt vermeld. Als u het geld niet van uw Mangopay-rekening naar uw externe rekening kunt overmaken, wordt uw geld door Mangopay bewaard, waarvoor wij een administratieve beheersvergoeding van dertig (30) euro per jaar in rekening brengen.

Deze administratieve beheerskosten zijn beperkt tot het positieve saldo dat beschikbaar is op de Mangopay-rekening. Zodra het saldo van uw Mangopay-rekening nul is, wordt de rekening gesloten en wordt de beëindiging van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht.

Totdat u de nodige stappen onderneemt om het geld op uw Mangopay-rekening terug te krijgen, wordt de rekening uitsluitend aangehouden voor het overmaken van de verschuldigde bedragen naar de door u geregistreerde externe rekening, onverminderd de administratieve beheerskosten die door Mangopay in rekening worden gebracht.

4.5. Overlijden (natuurlijke persoon)

In geval van overlijden zullen wij de Mangopay-diensten stopzetten. Wij zullen ook betalingen naar de externe rekening beperken totdat wij instructies ontvangen van de begunstigden of de notaris die belast is met de nalatenschap. Uw geld kan alleen aan uw begunstigden worden overgemaakt wanneer de documenten worden verstrekt waarmee wij hun legitimiteit en identiteit kunnen verifiëren.

4.6. Gevolgen van beëindiging

In geval van opzegging van de Algemene Voorwaarden kunt u niet langer gebruikmaken van alle Mangopay-diensten en wordt uw Mangopay-rekening beperkt tot de verrichtingen die nodig zijn om het geld op uw Mangopay-rekening over te maken naar uw externe rekening. Het geld dat wij op uw Mangopay-rekening aanhouden, wordt overgemaakt naar uw externe rekening, mits wordt voldaan aan de identificatievereisten zoals uiteengezet in artikel 3.3. Uw Mangopay-rekening wordt definitief gesloten en de beëindiging van de Algemene Voorwaarden wordt volledig van kracht zodra het saldo op de Mangopay-rekening nul is.

Artikel 5. Kosten

Wij ontvangen geen vergoeding voor het gebruik van Mangopay-diensten, behalve in het geval van inactiviteit van uw Mangopay-account zoals uiteengezet in artikel 4.3.

Artikel 6. Beperking van aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het leveren van Mangopay-diensten. Wij mengen ons niet in juridische of commerciële relaties, noch in geschillen tussen u en de partner, tussen u en een betaler of tussen u en een andere gebruiker van het platform. Wij oefenen geen controle uit op de conformiteit of kenmerken van de producten en diensten waarvoor wij een betaling verwerken. Wij staan los van de overeenkomst tussen u en een Betaler of tussen u en de Partner. Bijgevolg kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-nakoming of onjuiste nakoming van de daaruit voortvloeiende verplichtingen,

noch voor de fout, het wangedrag of de nalatigheid van een Betaler of Partner jegens u. De Partner is als enige verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn Platform en u dient contact op te nemen met laatstgenoemde voor elk geschil met betrekking tot het gebruik van zijn Platform.

Wij kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld (i) in geval van blokkering van de Mangopay-account of opschorting van de Mangopay-diensten die plaatsvindt in de gevallen voorzien in deze Algemene Voorwaarden, (ii) in geval van onbeschikbaarheid van het Platform of uw Interface, (iii) in geval van ongeoorloofde toegang tot uw Interface of een inbreuk op de beveiliging van het Platform, (iv) in geval van onderbreking of verstoring van onze software en computersystemen die worden gebruikt om de Mangopay-oplossing te leveren en (v) in geval van niet-nakoming of onjuiste nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit uw contract met een Betaler of met het Platform. In alle gevallen is onze aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade die verband houdt met onze schending van een van onze verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden, behalve in gevallen waarin een dergelijke beperking bij toepasselijk recht is verboden.

Artikel 7. Uw verplichtingen

Gedurende de gehele duur van uw gebruik van de Mangopay-diensten stemt u ermee in om aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- Uw gebruik van de Mangopay-diensten is niet in strijd met (i) de openbare orde, (ii) de goede zeden, of (iii) de toepasselijke wet- en regelgeving en (iv) maakt geen inbreuk op de rechten van derden;
- Uw gebruik van de Mangopay-diensten is uitsluitend bedoeld voor het uitvoeren van transacties in het kader van de platformovereenkomst;
- U stemt ermee in de Mangopay-diensten niet te gebruiken voor activiteiten die verboden zijn. De lijst met verboden activiteiten is beschikbaar op onze website (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- U stemt ermee in zich niet voor te doen als een andere persoon of entiteit, uw identiteit of leeftijd te vervalsen of te verbergen, of een valse identiteit te creëren.
- U stemt ermee in financieel aansprakelijk te blijven jegens Mangopay voor het volledige bedrag van alle terugboekingen, terugbetalingen en boetes die voortvloeien uit uw gebruik van Mangopay Services.

In geval van schending van deze verplichtingen behouden wij ons het recht voor om op elk moment en naar eigen goeddunken een aantal maatregelen te nemen om Mangopay te beschermen. In het bijzonder kunnen wij zonder voorafgaande kennisgeving de volgende maatregelen nemen:

- Deze Algemene Voorwaarden beëindigen;
- Uw Mangopay-account beperken en/of Mangopay-diensten opschorten;
- Uw Mangopay-account blokkeren;
- Weigeren u in de toekomst Mangopay-diensten te leveren, ook op andere platforms;
- Uw geld opschorten voor zover redelijkerwijs noodzakelijk en voor zo lang als redelijkerwijs noodzakelijk;
- Op elk moment een transactie weigeren. In dat geval zullen wij u binnen de wettelijke grenzen op de hoogte stellen van de weigering en de redenen daarvoor.

Wij hebben het recht om privé-juridische stappen te ondernemen om de schade te vergoeden die wij hebben geleden als gevolg van uw schending van uw verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden. Als u een schending van de bovengenoemde verplichtingen constateert, kunt u ons hiervan op de hoogte stellen door contact met ons op te nemen via: compliance@Mangopay.com.

Artikel 8. Bescherming van uw persoonsgegevens

In verband met de levering van Mangopay-diensten verwerken wij uw persoonsgegevens ("Gegevens"). In overeenstemming met de Europese Verordening (EU) 2016/679 ("Algemene Verordening Gegevensbescherming" of "AVG") worden alleen Gegevens verwerkt die strikt noodzakelijk zijn voor het vervullen van de gespecificeerde doeleinden die worden beschreven in de privacyverklaring van Mangopay. Voor meer informatie over de verwerking van uw Gegevens door Mangopay kunt u onze privacyverklaring raadplegen op: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Voor vragen of verzoeken met betrekking tot de verwerking van uw Gegevens kunt u te allen tijde contact met ons opnemen via: dpo.mangopay@mangopay.com.

Door deze Algemene Voorwaarden te ondertekenen, verklaart u: (i) dat u onze privacyverklaring hebt gelezen die beschikbaar is op de commerciële website van Mangopay op het volgende adres: <https://mangopay.com/privacy-statement>; (ii) gaat u ermee akkoord om onze privacyverklaring regelmatig te raadplegen, aangezien u zich ervan bewust bent dat deze kan worden aangepast aan wijzigingen in onze activiteiten op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens of aan de toepasselijke regelgeving, waarbij de laatste versie die op de commerciële website van Mangopay is gepubliceerd, prevaleert; (iii) in het geval dat u optreedt als wettelijke vertegenwoordiger van een rechtspersoon of vereniging en u ons persoonsgegevens verstrekt met betrekking tot een derde partij, verbindt u zich ertoe onze privacyverklaring (<https://mangopay.com/privacy-statement>) aan deze derde partij(en) mee te delen.

Artikel 9. Algemene bepalingen

9.1. Beroepsgeheim

Wij zijn onderworpen aan strikte beroepsgeheimverplichtingen.

U gaat ermee akkoord dat het beroepsgeheim wordt opgeheven ten gunste van de dienstverleners aan wie wij operationele taken uitbesteden die relevant zijn voor de levering van de Mangopay-diensten. Dienstverleners met wie wij gegevens delen die onder het beroepsgeheim vallen, leveren ons diensten op het gebied van fraudepreventie, bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering, evenals hosting en beveiliging van onze technische infrastructuur en klantenservice. De betreffende gegevens zijn uw identiteitsgegevens en gegevens met betrekking tot transacties die zijn uitgevoerd met behulp van Mangopay-diensten. We kunnen ook bepaalde technische gegevens delen met betrekking tot het apparaat dat u gebruikt (computer, telefoon, enz.), uw e-ID's, uw IP-adres en informatie over uw interactie met het platform van onze partner voor fraudepreventiedoeleinden. Onze dienstverleners zijn over het algemeen gevestigd in de Europese Unie, met name in Luxemburg, Polen, Frankrijk, Ierland en Duitsland. Sommige van deze entiteiten zijn ook gevestigd buiten de Europese Unie en de Europese Economische Ruimte ("EER"), onder andere in de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk en Canada.

U gaat ermee akkoord dat het beroepsgeheim wordt opgeheven ten behoeve van het platform waarop u zich hebt geabonneerd en dat gebruikmaakt van de Mangopay-diensten om betalingen in verband met uw activiteiten op het platform mogelijk te maken. U geeft toestemming voor het delen van informatie met het platform of de platforms waarop u zich hebt geabonneerd, zodat het platform of de platforms bepaalde activiteiten kunnen uitvoeren die in uw belang zijn, waaronder u helpen wanneer u contact opneemt met hun ondersteuningscentrum, ondersteuning bieden bij terugbetalingsverzoeken, bijdragen aan fraudeonderzoeken en audits uitvoeren. De betreffende gegevens zijn uw identiteitsgegevens en gegevens met betrekking tot transacties en externe betalingen naar uw externe bankrekening(en) die zijn uitgevoerd met behulp van de Mangopay-diensten. We kunnen ook andere gegevens delen, zoals technische gegevens (bijv. gebruikers-ID) of de status van sommige van onze processen.

Een dergelijke openbaarmaking kan plaatsvinden gedurende de looptijd van het contract tussen Mangopay en de partner en, na beëindiging daarvan, alleen voor zover dat nodig is om lopende processen, zoals migraties, af te ronden. U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken.

9.2. Intellectueel eigendom

Wij behouden alle intellectuele eigendomsrechten en rechten die verbonden zijn aan de Mangopay-diensten die wij u leveren. Geen van deze rechten wordt hieronder aan u overgedragen.

U verbindt zich ertoe geen inbreuk te maken op de titels en rechten van Mangopay, met inbegrip van het handelsmerk en logo "Mangopay". U verbindt zich er ook toe geen enkele vermelding van het handelsmerk "Mangopay" of enig ander intellectueel eigendoms- of eigendomsrecht dat op een door Mangopay geleverd of ter beschikking gesteld artikel voorkomt, te verwijderen of te wijzigen.

9.3. Overmacht

Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld of in gebreke worden gesteld met betrekking tot deze Algemene Voorwaarden in geval van niet-nakoming van de Mangopay-diensten, wanneer de oorzaak verband houdt met een geval van overmacht zoals gedefinieerd door de toepasselijke wetgeving.

9.4. Onafhankelijkheid van de contractuele bepalingen

Indien een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard, wordt deze als ongeschreven beschouwd en doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen. Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden achterhaald zijn of als zodanig worden verklaard op grond van een wet, regelgeving of een definitieve uitspraak van een bevoegde rechtbank, blijven de overige bepalingen bindend en van kracht.

9.5. Niet-overdraagbaarheid

U mag uw rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Algemene Voorwaarden niet overdragen of toewijzen aan een derde partij.

9.6. Overeenkomst inzake bewijs

U erkent dat alle informatie met betrekking tot uw gebruik van Mangopay Services die op onwijzigbare, betrouwbare en veilige wijze in ons IT-systeem is opgeslagen, als authentiek wordt beschouwd totdat het tegendeel is bewezen.

9.7. Geen afstand

Het feit dat u of wij op een bepaald moment geen gebruik maken van een bepaling in deze Algemene Voorwaarden, houdt geen afstand van een recht in en belet niet dat dit recht of enig ander recht op een later tijdstip wordt uitgeoefend.

9.8. Klachten en bemiddeling

Voor elk verzoek met betrekking tot het gebruik van Mangopay Services verzoeken wij u eerst contact op te nemen met de klantenservice van het Platform. Voor klachten met betrekking tot de Mangopay Services of uw Mangopay-account kunt u contact opnemen met onze klachtenafdeling via het volgende e-mailadres: complaint@mangopay.com.

Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht.

U ontvangt zo snel mogelijk en uiterlijk vijftien (15) werkdagen na ontvangst van de klacht door Mangopay een antwoord. Om redenen buiten zijn controle kan Mangopay echter mogelijk niet binnen deze termijn van vijftien (15) dagen reageren.

In dat geval zullen wij u een antwoord sturen met de redenen voor deze extra tijd. In ieder geval ontvangt u uiterlijk één (1) maand, d.w.z. dertig (30) dagen na ontvangst van de klacht, een definitief antwoord.

Zorg er daarom bij het indienen van uw klacht voor dat u ons ten minste de volgende informatie verstrekt:

- Voor- en achternaam;
- Contactgegevens, zoals uw e-mailadres en/of uw mobiele telefoonnummer;
- Het platform waarop u de dienst van Mangopay gebruikt;
- De context van uw klacht: wat is er gebeurd, wanneer heeft het incident of probleem zich voorgedaan en onder welke omstandigheden;
- Alle documentatie die uw klacht kan ondersteunen of nuttig kan zijn.

Wij delen u mee dat de *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) bevoegd is om geschillen met betrekking tot de toepassing van deze Algemene Voorwaarden buitengerechtelijk te beslechten. Voor meer informatie over de CSSF en de voorwaarden voor een dergelijk beroep kunt u de website van de CSSF raadplegen (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Wij wijzen u erop dat de CSSF niet kan worden ingeschakeld als het verzoek duidelijk ongegrond of misbruikend is, als het geschil eerder is onderzocht of momenteel wordt onderzocht door een andere ombudsman of door een rechtbank, als het verzoek aan de ombudsman meer dan een jaar na de schriftelijke klacht die u bij ons hebt ingediend, wordt ingediend, of als het geschil niet onder de bevoegdheid van de ombudsman valt. Als u een consument bent, kunt u uw geschil ook voorleggen aan het platform voor online geschillenbeslechting van de Europese Commissie op <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Het gebruik van bemiddeling is een alternatief mechanisme dat geen voorwaarde vormt voor het ondernemen van juridische stappen.

9.9. Taal

Behalve in het geval van regels van openbare orde (die alleen van toepassing zijn voor zover dat strikt noodzakelijk is voor het doel ervan), zijn deze Algemene Voorwaarden uitsluitend in het Engels opgesteld en gaat u ermee akkoord dat wij in het Engels met u communiceren. Vertalingen van deze Algemene Voorwaarden worden uitsluitend voor uw gemak verstrekt en zijn niet bedoeld om de voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.

9.10. Toepasselijk recht en jurisdictie

Deze Algemene Voorwaarden zijn onderworpen aan het Luxemburgse recht, behalve wanneer wetten van openbare orde (zoals lokale consumentenwetgeving) van toepassing zijn op de relatie die ons bindt.

In geval van een geschil tussen ons, aanvaardt u de exclusieve jurisdictie van de Luxemburgse rechtbanken. Als u echter een consument bent, kunt u de zaak voorleggen aan de rechtbank van uw woonplaats of aan de rechtbank van de plaats waar Mangopay zijn maatschappelijke zetel heeft, in overeenstemming met Verordening nr. 1215/2012 van 12 december 2012.

Specifieke voorwaarden voor Mangopay-diensten in geval van geldovermakingen en/of herlaadbeurten

Versie van kracht vanaf 9 oktober 2025

Indien relevant voor u, zijn deze specifieke voorwaarden voor Mangopay-diensten in geval van overboekingen en/of herlaadbeurten van toepassing naast de bovenstaande voorwaarden. Bijgevolg zijn alle bepalingen van de algemene voorwaarden ook van toepassing op uw gebruik van de diensten die in deze specifieke voorwaarden worden beschreven.

Sectie 1 - Overboeking van geld

Dit artikel is van toepassing wanneer u de mogelijkheid hebt om (i) het beschikbare saldo op uw Mangopay-account te gebruiken om geld over te maken naar het Mangopay-account van een andere gebruiker van het platform, en (ii) op uw Mangopay-account geld over te maken dat is geïnitieerd vanaf het Mangopay-account van een andere gebruiker van het platform. Deze functie wordt een "overschrijving" genoemd en is alleen beschikbaar als de partner of Mangopay heeft aangegeven dat deze optie voor u beschikbaar is. Een overboeking vormt een betalingstransactie volgens de definities in artikel 1 van de Algemene voorwaarden voor Mangopay-betalingsdiensten.

1. Geld overmaken van uw Mangopay-rekening naar een andere Mangopay-rekening

U kunt het beschikbare geld op uw Mangopay-account gebruiken om een betaling te doen naar het Mangopay-account van een andere gebruiker van het platform. Voordat u uw betaling initieert, moet u ervoor zorgen dat het beschikbare saldo op uw Mangopay-account voldoende is om het overboekingsbedrag te dekken.

Om een overschrijving naar de Mangopay-rekening van een andere gebruiker van het platform te effectueren, moet u het bedrag, de begunstigde en alle andere door de partner gevraagde informatie opgeven. Uw betalingsopdracht is onherroepelijk zodra u uw overschrijving op de platforminterface hebt bevestigd en wordt geacht onmiddellijk te zijn uitgevoerd, tenzij anders aangegeven. Wij zullen uw instructie zo snel mogelijk uitvoeren en het geld bijschrijven op de Mangopay-rekening van de gebruiker die de begunstigde van de overschrijving is. Wij kunnen weigeren de overschrijving uit te voeren als de instructie onvolledig of onjuist is. Wij kunnen een overboeking van uw Mangopay-rekening naar een andere Mangopay-rekening blokkeren als wij vermoeden dat er sprake is van frauduleus of onwettig gebruik van uw Mangopay-rekening, een inbreuk op de beveiliging van uw Mangopay-rekening of om AML/CFT-redenen, met inbegrip van maar niet beperkt tot maatregelen tot bevrozing van activa, sancties of beperkingen die u door een administratieve autoriteit zijn opgelegd of die verband houden met de context van de overboeking.

Een overboeking vanaf uw Mangopay-account betwisten – Als u een betaling aan de Mangopay-account van een andere platformgebruiker wilt betwisten die u niet hebt geautoriseerd of die onjuist is uitgevoerd, verzoeken wij u eerst zo snel mogelijk contact op te nemen met de klantenservice van de partner of met de klantenservice van Mangopay.

Als u de Mangopay-diensten voor niet-professionele doeleinden gebruikt, heeft u een termijn van dertien (13) maanden na de afschrijving van uw Mangopay-rekening om de overboeking te betwisten. Als u de

Mangopay-diensten als professional gebruikt, bedraagt uw betwistingsperiode acht (8) weken vanaf de afschrijving van uw Mangopay-account. Als wij vaststellen dat de niet-geautoriseerde betaling het gevolg is van fraude, zullen wij het transactiebedrag aan u terugbetalen. Eventuele verliezen in verband met niet-geautoriseerde betalingen blijven echter uw verantwoordelijkheid als deze het gevolg zijn van frauduleuze activiteiten die door u zijn uitgevoerd, of in geval van nalatigheid van uw kant met betrekking tot de beveiliging van en toegang tot uw Mangopay-account.

2. Een overschrijving ontvangen op uw Mangopay-rekening

U kunt via een overschrijving geld ontvangen op uw Mangopay-account van andere platformgebruikers die een Mangopay-account hebben. Het geld dat u na een overschrijving ontvangt, wordt bijgeschreven op uw Mangopay-account.

3. Een ontvangen overschrijving terugbetalen

Als u een overschrijving die u op uw Mangopay-account hebt ontvangen wilt terugbetalen, kunt u overeenkomstig dit artikel verzoeken om de volledige of gedeeltelijke annulering van een dergelijke overschrijving die op uw account is ontvangen. Annulering van een overschrijving is alleen mogelijk als het geld dat overeenkomt met het terug te betalen bedrag beschikbaar is op uw Mangopay-account.

Sectie 2 - Geld storten op uw Mangopay-account (opwaarderen)

Dit artikel is van toepassing wanneer u de mogelijkheid heeft om uw Mangopay-account op te waarderen.

Afhankelijk van de integratie van het partnerplatform kunt u mogelijk uw Mangopay-account aanvullen. Een 'aanvulling' betekent het geld dat u naar uw Mangopay-account overmaakt met behulp van een Mangopay-betaalmethode of een externe betaalmethode. U kunt het geld vervolgens gebruiken om een overschrijving uit te voeren naar een andere Mangopay-account van een gebruiker van het platform. Een opwaardering vormt een transactie volgens de definities in sectie 1 van de algemene voorwaarden voor Mangopay-betalingsdiensten.