
ALLMÄNNA VILLKOR FÖR MANGOPAYS BETALNINGSTJÄNSTER

Gäller från och med den 30 juni 2026

Presentation

Mangopay S.A. är ett aktiebolag med säte på 4 rue du Fort Wallis, L-2714 Luxemburg och registrerat i Luxemburgs handels- och företagsregister under nummer B173459.

Mangopay S.A. ("Mangopay", "vi", "oss", "vår") har skapat ett API för operatörer av onlineplattformar som gör det möjligt för dem att integrera en betalningslösning ("Mangopay-lösningen") på sin webbplats eller i sin mobilapp, genom vilken Mangopay hanterar betalningar mellan användare.

För att kunna hantera dessa betalningar innehar Mangopay en licens som institut för elektroniska pengar, vilket gör det möjligt för företaget att tillhandahålla betaltjänster inom hela Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Denna licens har utfärdats av *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF – tillsynsmyndighet för finanssektorn i Luxemburg, 283 route d'Arlon, L-1150 Luxemburg, www.cssf.lu) och kan konsulteras på [CSSF:s officiella webbplats](#) samt i det [europeiska officiella registret \(Euclid\)](#).

Avsnitt 1. Definitioner

Termer med versaler som används i Mangopays användarvillkor ska ha de betydelser som anges nedan.

AML/CFT	avser bekämpning av penningtvätt och finansiering av terrorism.
Återbetalning	avser varje transaktion som behandlas via en betalningsmetod och som, efter att ha bestridits av betalaren, helt eller delvis återbetalas till betalaren, på initiativ av den utfärdande betaltjänstleverantören för den betalningsmetod som använts för att överföra medel till dig.
Externt konto	avser det externa betalningskontot eller det externa bankkontot som öppnats hos en tredjepartsleverantör av betaltjänster och som du har uppgett för oss så att vi kan betala ut de medel som finns tillgängliga på ditt Mangopay-konto till dig.
Extern betalningsmetod	avser de betalningsmetoder och/eller betalningsinstrument som en tredjepartsbetalningstjänstleverantör erbjuder en betalare för att genomföra en transaktion på plattformen.
IBAN	avser International Bank Account Number (enligt standarden ISO 13616) och gör det möjligt att identifiera ett betalkonto i betalningssystemen
Identitetsuppgifter	avser de uppgifter som du måste lämna till oss för att registrera dig för och använda Mangopays tjänster.
Gränssnitt	avser det användargränssnitt som Partnern ställer till ditt förfogande på sin plattform

(dessa webbplats och/eller mobilapp).

**CDD
(kundkännedom)**

avser de identifierings-, verifierings- och löpande due diligence-förfaranden som Mangopay genomför avseende dig, i enlighet med tillämpliga AML/CFT-bestämmelser och Mangopays interna policyer. Dessa förfaranden kan, utan begränsning, omfatta insamling och verifiering av identitetsuppgifter och styrkande handlingar, samt eventuella ytterligare kontroller eller uppgifter som Mangopay kräver för att bedöma och övervaka risker.

Berättigad grund avser (i) varje fall där Mangopay har skäl att på rimliga grunder anta att det föreligger en risk avseende den transaktionsom Mangopay behandlar, såsom, men utan begränsning, vid risk för bedrägeri, risk för återbetalningskrav eller risk för tvist av något slag, (ii) varje fall där Mangopay har skäl att på rimliga grunder anta att du inte kommer att fullgöra dina skyldigheter enligt Villkoren, (iii) i alla fall där du bryter mot dina skyldigheter enligt villkoren, (iv) i alla fall där Mangopay inte kan verifiera din identitet, (v) i alla fall av tvist rörande ditt Mangopay-konto eller (vi) i alla fall där en myndighet begär det och/eller det föreskrivs enligt lag.

Med **Mangopay-konto** avses det konto som vi har öppnat i ditt namn efter att identitetsverifieringsförfarandena (CDD) har genomförts framgångsrikt för att tillhandahålla Mangopay-tjänsterna.

**Mangopay –
Betalningsmetoder**

avser de betalningsmetoder och/eller betalningsinstrument som accepteras av Mangopay och som erbjuds en betalare för att genomföra en transaktion på plattformen.

Mangopays tjänster avser alla tjänster som vi tillhandahåller dig: de betaltjänster som är kopplade till ditt Mangopay-konto, möjligheten att begära återbetalningar samt alla andra tjänster som beskrivs i dessa villkor, dess bilagor eller eventuella särskilda villkor där så är tillämpligt.

Mangopays filialer

avser filialer till Mangopay S.A. och inkluderar:

- Spanska filialen: Mangopay S.A. Sucursal en España, med säte på Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, Spanien;
- Fransk filial: Mangopay S.A. med säte på 4 rue de la Tour des Dames, 75009 Paris, Frankrike; och
- Tyska filialen: Mangopay S.A. med säte på c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlin – Tyskland.

Var för sig benämns de "filial" och tillsammans "filialerna".

Särskilda villkor

avser de särskilda villkoren för överföringar och påfyllningar, som bifogas dessa dokument, och som endast gäller när dessa tjänster görs tillgängliga för dig genom din användning av plattformen, enligt godkännande av Mangopay.

**Allmänna
villkor**

avser dessa Mangopays allmänna villkor för användning av Mangopays tjänster.

Överföring	avser en överföring av medel som initieras från ditt Mangopay-konto till ett annat Mangopay-konto eller som tas emot på ditt Mangopay-konto från ett annat Mangopay-konto (i samband med användningen av plattformen), enligt vad som anges i de särskilda villkoren för överföringar och påfyllningar.
Plattformsavtal	avser det avtal som du har ingått med Partnern för att använda dess tjänster och Plattform.
Bilaga	avser alla underlagsdokument som vi begär av dig för att bekräfta eller verifiera din identitet.
Betalningsmetod	avser en extern betalningsmetod och/eller en Mangopay-betalningsmetod.
Ny användare	avser en användare av plattformen som använder Mangopay-tjänsterna för första gången.
Partner	avser den enhet som driver den plattform (webbplatsen och/eller mobilappen) som du använder och som har integrerat Mangopay-lösningen för att hantera betalningar på sin plattform.
Betalare	avser en person som gör en betalning till dig på plattformen via Mangopay-lösningen.
Betalningstransaktion	avser alla betalningstransaktioner som utförs av Mangopay som en del av de tjänster som tillhandahålls dig, inklusive mottagande av transaktioner, genomförande av utbetalningar och, i förekommande fall, genomförande av överföringar.
Betalningstjänster	avser vissa betaltjänster enligt definitionen i EU-direktiv 2015/2366 (även känt som "PSD2") som vi tillhandahåller dig som en del av din användning av plattformen. Dessa tjänster omfattar mottagande och hantering av betalningstransaktioner i syfte att överföra motsvarande medel till dig.
Utbetalning	avser uttag av hela eller delar av de medel som finns registrerade på ditt Mangopay-konto till ditt externa konto
Plattform	avser den webbplats eller mobilapp som drivs av partnern och som integrerar Mangopay-lösningen för att behandla betalningar via betalningsmetoderna.
Reserv	avser ett minimibelopp som du kan bli skyldig att hålla på ditt Mangopay-konto, vilket kan reserveras av Mangopay och som tillfälligt kan vara otillgängligt för utbetalning till ditt externa konto. Reservens belopp kan motsvara (i) en procentandel av de transaktioner som mottagits på ditt Mangopay-konto med en viss frekvens eller (ii) ett engångsbelopp.
SCA-förfarande	avser en process för stark kundautentisering som Mangopay kan kräva att du genomför, om Mangopay anser det nödvändigt och/eller om det krävs enligt vissa lagar och förordningar för att minska risken för bedrägerier.
Tredjepartsbetalningsleverantör eller	avser alla betalningstjänstleverantörer utom Mangopay.

PSP

Transaktion avser de medel som en betalare överför till dig, vilka vi samlar in för din räkning i syfte att tilldela medlen till dig.

Avsnitt 2. Syfte och tillämpningsområde för villkoren

Dessa allmänna villkor reglerar de Mangopay-tjänster som vi tillhandahåller dig. När vi hänvisar till "du" (eller "din") avser vi varje person som tecknar ett abonnemang på partnerns tjänster via dennes plattform och som använder Mangopay-tjänsterna för att ta emot betalningar relaterade till sin verksamhet på plattformen. De tjänster som tillhandahålls av Mangopay får endast användas i samband med din verksamhet på partnerns plattform. I vissa fall kan våra filialer vara delaktiga i tillhandahållandet av tjänster till dig, till exempel när ett IBAN-nummer tilldelas ditt Mangopay-konto.

Dessa villkor gäller endast för personer som uppfyller de villkor som beskrivs ovan och för vilka kundidentifiering (CDD) har genomförts framgångsrikt, i enlighet med artikel 3. I synnerhet gäller dessa villkor inte för personer som använder plattformen enbart i syfte att göra en betalning till en annan användare med hjälp av en av de föreslagna Mangopay-betalningsmetoderna (identifierad som betalare). Vi uppmanar dessa personer att ta del av vår integritetspolicy (<https://mangopay.com/privacy-statement>) för att ta reda på detaljerna om de uppgifter vi samlar in vid hanteringen av betalningar.

Du samtycker till att följa dessa villkor, samt eventuella relaterade särskilda villkor där så är tillämpligt, under hela din affärsrelation med Mangopay.

Avsnitt 3. Registrering och användning av Mangopays tjänster

3.1. Behörighetskrav

Behörighetskraven för våra Mangopay-tjänster beror på din status. De villkor som gäller för respektive situation beskrivs nedan.

Om du är en fysisk person som inte agerar i yrkesmässigt syfte. För att använda Mangopays tjänster som fysisk person i egenskap av konsument försäkras och garanteras du att:

- Du är minst 18 år gammal;
- Du har rättslig handlingsförmåga att godkänna dessa villkor och att använda Mangopays tjänster;
- Du agerar inte inom ramen för en yrkesverksamhet (kommersiell, industriell, hantverksmässig, frilansande eller jordbruksverksamhet);
- All information som du lämnar vid registreringen, eller som du lämnar när du använder Mangopays tjänster, är sann, korrekt och aktuell;
- Du är registrerad hos partnern som användare för icke-yrkesmässiga ändamål;
- Du agerar i ditt eget namn och för egen räkning när du använder Mangopays tjänster;
- Du agerar inte inom ramen för verksamhet som är förbjuden enligt lag;
- Du bedriver inte någon verksamhet som är förbjuden av Mangopay. Förbjudna verksamheter anges på vår webbplats (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Om du är en juridisk person (t.ex. ett företag eller en förening). För att använda Mangopays tjänster som juridisk person försäkras och garanterar du att:

- Du är en juridisk företrädare för den registrerade juridiska personen och har full befogenhet att juridiskt binda den till dessa villkor;
- All information som du lämnar vid registreringen, eller som du lämnar när du använder Mangopays tjänster, är sann, korrekt och aktuell;
- Den juridiska personen är vederbörligen bildad som ett företag, en förening eller på annat sätt och är registrerad i ett land som stöds av Mangopay. De länder som stöds anges på vår webbplats (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>);
- Den juridiska personen är listad på partnerplattformen som verksam i yrkesmässigt syfte eller, i förekommande fall, i ideellt syfte om den juridiska personen har ett ideellt syfte;
- Den juridiska personen agerar för egen räkning när den använder Mangopays tjänster;
- Den juridiska personen bedriver inte verksamhet som är förbjuden enligt lag;
- Den juridiska personen bedriver inte någon verksamhet som är förbjuden av Mangopay. Förbjudna verksamheter anges på vår webbplats (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Om du är en privatperson som agerar i yrkesmässigt syfte. För att kunna använda Mangopays tjänster försäkras och garanterar du att:

- All information som du lämnar vid registreringen, eller som du lämnar när du använder Mangopays tjänster, är sann, korrekt och aktuell;
- Du bedriver regelbundet din yrkesverksamhet i enlighet med bestämmelserna i det land där du är verksam och, där sådana bestämmelser kräver det, är du vederbörligen registrerad och/eller upptagen hos behöriga myndigheter (inklusive skattemyndigheter) och/eller relevanta register i ett land som är part i avtalet om Europeiska ekonomiska samarbetsområdet eller i ett tredjeland som ställer likvärdiga krav vad gäller bekämpning av penningtvätt och finansiering av terrorism (AML/CFT);
- Du är registrerad på partnerplattformen som verksam i yrkesmässigt syfte;
- Du agerar för egen räkning när du använder Mangopays tjänster;
- Du bedriver inte någon verksamhet som är förbjuden av Mangopay. Förbjudna aktiviteter anges på vår webbplats (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Registreringsprocess och villkor för registrering hos Mangopay Services

För att registrera dig hos Mangopay Services måste du följa det registreringsförfarande som anges av Partnern. Om inte Partnern meddelar dig något annat ingås Villkoren på distans via ett gränssnitt som drivs av Mangopay (eller via Partnerns gränssnitt, beroende på vad som är tillämpligt) och detta bekräftas genom ett online-godkännandeförfarande. I detta avseende måste du ha lämplig utrustning (hårdvara och mjukvara), för vilken du är ensam ansvarig.

Godkännandet av villkoren utgör en del av registreringsprocessen hos Mangopay. Dessa villkor träder dock i kraft först efter att kundidentifieringsprocessen (CDD) har slutförts. Innan detta har skett föreligger inget avtalsförhållande mellan dig och Mangopay.

Innan villkoren träder i kraft kan du bli ombedd att lämna information och dokument för CDD-ändamål. Mangopay förbehåller sig rätten att godkänna eller avslå varje ansökan om registrering efter eget gottfinnande.

Under registreringsförfarandet (eller när som helst under användningen av Mangopays tjänster) kan du bli ombedd att genomföra en registreringsprocess för stark kundautentisering för att möjliggöra genomförandet av ytterligare SCA-förfaranden. Om du inte fullföljer denna registreringsprocess kan det leda till en eller flera av följande konsekvenser: (i) du kommer inte att kunna slutföra din registrering och använda Mangopays tjänster och; (ii) Mangopay förbehåller sig rätten att vidta åtgärder enligt vad som anges i avsnitt 7.

Oavsett ovanstående kan Mangopay, efter eget gottfinnande, ge tillgång till vissa begränsade funktioner innan hela eller delar av CDD-processen har slutförts. I tillämpliga fall tillhandahålls sådana begränsade funktioner tillfälligt och undantagsvis och kan när som helst begränsas, avbrytas eller dras tillbaka av Mangopay tills den erforderliga CDD-processen har slutförts framgångsrikt. Tillgången till sådana begränsade funktioner påverkar inte principen att tillgång till hela omfattningen av Mangopays tjänster enligt dessa villkor förblir villkorad av att CDD-processen har slutförts framgångsrikt.

3.3. Obligatorisk information och dokument

Gällande bestämmelser kräver att vi identifierar dig och verifierar din identitet (CDD) för att kunna tillhandahålla Mangopay-tjänsterna till dig. Som en del av din affärsrelation med Mangopay kommer du att behöva förse oss med specifika identitetsuppgifter och styrkande handlingar via partnergränssnittet eller via ett Mangopay-gränssnitt, beroende på vad som är tillämpligt. Dessa uppgifter måste alltid vara korrekta, fullständiga och aktuella.

Det initiala tillhandahållandet av identitetsuppgifter och styrkande handlingar utgör en del av en förkontraktsmässig onboarding-process innan dessa villkor träder i kraft.

Du samtycker till att omedelbart tillhandahålla de begärda identitetsuppgifterna och styrkande handlingarna på begäran och bekräftar att Mangopay kan begära sådan information när som helst.

Vid registrering hos Mangopay-tjänsterna och fram till dess att kundkännedomsprocessen (CDD) har slutförts:

- finns inget avtalsförhållande mellan dig och Mangopay;
- ska Mangopays tjänster inte tillhandahållas;
- ska inget Mangopay-konto öppnas.

Mangopay förbehåller sig rätten att avslå alla ansökningar om registrering eller att avbryta registreringsprocessen om CDD inte kan slutföras. Mangopay kan även avslå ansökningar om registrering som inte slutförs inom en rimlig tidsperiod.

Följande är en lista över nödvändiga identitetsuppgifter och styrkande handlingar (listan är inte uttömmande):

	Identitetsuppgifter	Bilagor
--	---------------------	---------

Juridisk person	Företagsnamn; företagets e-postadress; efternamn, förnamn, födelsedatum, nationalitet och bosättningsland för den eller de juridiska ombuden. För föreningar: föreningens namn; namn på den eller de juridiska företrädarna (ordförande eller vice ordförande, kassör eller sekreterare).	Identitetshandling för den eller de juridiska ombuden; den juridiska personens bolagsordning; intyg om registrering i företagsregistret. För föreningar: bevis på registrering; stadgar; ett dokument som bekräftar den juridiska representantens eller de juridiska representanternas befogenheter (om detta inte anges i stadgarna).
Fysisk person som agerar i yrkesmässigt syfte	Företagets namn; företagets e-postadress; den juridiska representantens efternamn, förnamn, födelsedatum, nationalitet och bosättningsland.	Identitetshandling för den juridiska representanten; intyg om registrering i företagsregistret.
Fysisk person som fyllt 18 år och som agerar i icke-yrkesmässigt syfte (konsument)	Efternamn, förnamn, födelsedatum, nationalitet och bosättningsland; e-postadress.	Identitetshandling

Vi kan när som helst anpassa denna lista, beroende på ändringar i de regler som gäller för oss, våra interna rutiner eller om Mangopay anser det nödvändigt för att genomföra vissa verifieringar. Vi kan också begära att du tillhandahåller oss uppdaterade identitetsuppgifter och styrkande handlingar som en del av våra skyldigheter att hålla informationen om våra användare uppdaterad, och du är skyldig att tillhandahålla sådan information på begäran.

Om den information som lämnas (identitetsuppgifter och/eller styrkande handlingar) är ofullständig eller felaktig kommer registreringsbegäran att avslås och inga Mangopay-tjänster kommer att tillhandahållas. Vi kan också be dig om ytterligare handlingar som vi anser nödvändiga för våra AML/CFT-kontroller, och du är skyldig att tillhandahålla sådan information på begäran.

3.4. Villkor för tillgång till Mangopays tjänster

Mangopays tjänster är endast tillgängliga efter att kundkännedomsprocessen (CDD) har slutförts. Innan kundkännedomsprocessen har slutförts kommer Mangopay inte att tillhandahålla några Mangopay-tjänster, och alla försök till transaktioner, inklusive betalningar till din förmån, kommer att avvisas eller inte behandlas av Mangopay.

3.5. Mottagande av betalningar (transaktioner) och återbetalningar

3.5.1. Transaktioner som görs via en Mangopay-betalningsmetod

Följande bestämmelser gäller i händelse av att Partnern har integrerat en eller flera Mangopay-betalningsmetoder på sin plattform. De betalningsmetoder som tillhandahålls av Mangopay identifieras som sådana

på plattformen. Mangopay-tjänsterna gör det möjligt för dig att ta emot transaktioner från en betalare som en del av din verksamhet på plattformen. Vi samlar in dessa transaktioner och registrerar dem på ditt Mangopay-konto. För att genomföra en transaktion kan betalare välja de Mangopay-betalningsmetoder som finns tillgängliga på partnerns plattform, enligt de villkor vi har kommit överens om med partnern. Vilka Mangopay-betalningsmetoder som är tillgängliga för betalare kan variera från tid till annan; tillgängligheten för Mangopay-betalningsmetoderna anges av partnern. Detta kan omfatta kortbetalningar, mottagande av överföringar (SEPA eller internationella) samt mottagande av autogirobetalningar.

Transaktioner får endast tas emot och registreras på ett Mangopay-konto efter att kundidentifieringsprocessen (CDD) har slutförts. Om CDD ännu inte har slutförts ska alla försök till transaktioner avvisas eller inte behandlas. Mangopay behandlar, tar emot eller förvarar inga medel för din räkning innan kundkännedomsprocessen (CDD) har slutförts. När kundkännedomsprocessen (CDD) har slutförts registreras de transaktionsuppdrag vi tar emot för din räkning på ditt Mangopay-konto, förutsatt att vi har mottagit alla nödvändiga instruktioner och motsvarande medel från betalarens betalningsleverantör (PSP).

Bestridande av transaktioner som vi har mottagit för din räkning – Beroende på vilken Mangopay-betalningsmetod som används av en betalare kan betalaren ha rätt att bestrida en transaktion i enlighet med reglerna för den aktuella Mangopay-betalningsmetoden, även om det inte föreligger någon grund för bedrägeri ("bestrid transaktion"). Detta gäller särskilt för betalningsmetoderna kort och autogiro. Om betalaren bestrider en transaktion och vi är skyldiga att återbetala medlen till betalaren via den Mangopay-betalningsmetod som använts för transaktionen, vilket anses utgöra en återbetalning, förblir du ekonomiskt ansvarig gentemot Mangopay för hela beloppet av sådana återbetalningar. Därför förbehåller vi oss rätten att dra av motsvarande belopp från ditt Mangopay-konto, bland annat genom att kvitta detta belopp. I detta fall kan vi genomföra en helt eller delvis återföring av den bestridda transaktionen. I tillämpliga fall kan vi också, på vilket sätt som helst, inklusive genom den kvarhållningsmekanism som anges i avsnitt 3.8, återkräva det belopp som motsvarar återbetalningen av medlen för varje transaktion i händelse av att du inte har tillräckliga medel på ditt Mangopay-konto, utan att detta påverkar vår rättsliga möjlighet att träda i dina rättigheter för att på annat sätt återkräva de belopp som betalaren är skyldig.

Om en omtvistad transaktion kan bestridas genom att bevisning läggs fram, ska du samarbeta fullt ut och på begäran förse partnern och/eller Mangopay med all nödvändig information och alla dokument som anses nödvändiga för att hantera tvisten. Sådan information måste lämnas in inom den tidsram som anges i begäran.

Registrering av transaktioner på ditt Mangopay-konto i olika valutor – Vi kan eventuellt registrera transaktioner som vi mottagit för din räkning i den valuta som betalaren använder, beroende på partnerens geografiska täckningsområde och de valutor som vi tillhandahåller i detta sammanhang. Du kan därför ha flera Mangopay-konton i olika valutor; varje Mangopay-konto kommer att vara denominerat i en enda valuta.

Återbetalning av en transaktion – Om du vill återbetala en betalare i samband med en transaktion kan du begära att en transaktion som vi har mottagit åt dig helt eller delvis annulleras i enlighet med denna artikel. Annullering av transaktionen är endast möjlig om de medel som motsvarar det belopp till be återbetalas finns tillgängliga i ditt Mangopay -konto.

Hela eller delvis återbetalning av transaktionen kommer att genomföras med hjälp av den Mangopay-betalningsmetod som betalaren ursprungligen använde för den aktuella transaktionen, inom ramen för reglerna för respektive Mangopay-betalningsmetod (särskilt kortorganisationer och SEPA-regler), senast tio (10) arbetsdagar efter mottagandet av återbetalningsbegäran.

Det är inte alltid möjligt att återkalla en transaktion av olika skäl (till exempel när återbetalningen sker mer än 11 månader efter datumet för den transaktion som ska återbetalas för Mangopay-betalningsmetoder såsom kort). I detta fall kommer transaktionen att återbetalas till betalaren med hjälp av en annan betalningsmetod.

Du samtycker till att all information som vi kan behöva för att genomföra en återbetalning skickas direkt till oss av partnern.

3.5.2. Transaktioner som genomförs via en extern betalningsmetod

Följande bestämmelser gäller i händelse av att Partnern har integrerat en eller flera externa betalningsmetoder på sin plattform. De externa betalningsmetoderna görs tillgängliga för betalare av den tredjepartsbetalningsleverantör som valts av Partnern, i enlighet med de villkor som överenskommit mellan Partnern och tredjepartsbetalningsleverantören. Transaktioner behandlas av tredjepartsbetalningsleverantören och avräknas med Mangopay av Partnern eller direkt av tredjepartsbetalningsleverantören. Transaktioner som vi tar emot för din räkning registreras på ditt Mangopay-konto, förutsatt att vi har mottagit alla nödvändiga instruktioner och motsvarande medel. I alla fall kommer transaktionsorder endast att accepteras och transaktioner att behandlas efter att kundkännedomskontrollen (CDD) har genomförts framgångsrikt. Om kundkännedomskontrollen inte har genomförts ska sådana transaktioner inte behandlas eller avvisas.

Twist från betalaren – Vi informerar dig om att betalaren har rätt att bestrida vilken transaktion som helst hos sin betaltjänstleverantör (PSP) upp till tretton (13) månader efter det datum då det konto som är kopplat till den externa betalningsmetod som användes för att genomföra transaktionen debiterades. Dessa tvister hanteras uteslutande av partnern. Vi uppmanar dig att kontakta dem direkt för alla förfrågningar som rör tvister.

Återbetalning av en transaktion – Om du vill återbetala en betalare kan du begära att en transaktion annulleras. Om din återbetalningsbegäran initieras mer än en dag efter det datum då transaktionen mottogs kan den endast genomföras om de medel vi förvaltar för din räkning är tillräckliga för att täcka din begäran.

3.6. Insättning av medel till ditt externa konto

(i) Registrering av ett externt konto

Medel som registrerats på ditt Mangopay-konto kommer att överföras till det externa konto som du har registrerat. I detta avseende måste du vara innehavare av det externa konto som du registrerar, såvida inte Mangopay medger något annat. Du måste ange följande information via plattformens gränssnitt: IBAN-nummer, BIC (valfritt), ditt efternamn, förnamn och exakta postadress i din egenskap av innehavare av det externa kontot. Du kan när som helst lägga till eller ändra ditt externa konto via plattformens gränssnitt, förutsatt att du följer förfarandet för registrering av det externa kontot och att du har genomfört SCA-förfarandet, där så är tillämpligt.

(ii) Inbetalning av medel till ditt externa konto

Vi kommer att göra utbetalningar till ditt externa konto automatiskt och regelbundet (utom i de fall där artikel 3.7 nedan gäller). I detta avseende samtycker du till att informationen om utbetalningsfrekvensen till ditt externa konto kommer att meddelas direkt till oss av partnern. I vissa fall kan du ändra utbetalningsfrekvensen via plattformens gränssnitt, antingen engångsvis eller permanent.

Vi kan blockera en utbetalning om vi misstänker bedräglig eller olaglig användning av Mangopay-kontot, brott mot Mangopay-kontots säkerhet, om kraven på kundkännedom (CDD) inte är uppfyllda eller inte längre är uppfyllda, eller av skäl som rör bekämpning av penningtvätt och finansiering av terrorism (AML/CFT), inklusive i händelse av en åtgärd för frysning av tillgångar som vidtagits mot dig av en administrativ myndighet eller av något annat skäl som anges i artikel 7.

Om du upptäcker att en betalning har genomförts med fel kan du anmäla detta fel till plattformens kundtjänst. Om felet kan tillskrivas oss kommer vi att rätta till situationen så snart som möjligt.

Genomförandet av alla transaktioner, inklusive inbetalningar till ditt externa konto, är villkorat av att Mangopays skyldigheter avseende kundkännedom (CDD) och bekämpning av penningtvätt och finansiering av terrorism (AML/CFT) fortsatt uppfylls.

(iii) Valuta för betalningar som överförs till ditt externa konto

Medel som bokförts på ditt Mangopay-konto kommer i princip att sättas in på ditt externa konto i den valuta som transaktionerna bokfördes i på ditt Mangopay-konto och i vilken du förväntar dig att få betalningen. Vi rekommenderar att du kontrollerar om eventuella ytterligare avgifter kan tillkomma från den betaltjänstleverantör som förvaltar det externa kontot, i händelse av att valutan för utbetalningen som anges på ditt Mangopay-konto inte är samma valuta som ditt externa konto.

3.7. SCA-förfarande

Du bekräftar att vissa åtgärder som du kan vidta med hjälp av Mangopay-tjänsterna är föremål för SCA-förfarandet, enligt Mangopays bedömning.

Dessa verifieringar kan krävas i olika situationer, inklusive men inte begränsat till:

- Åtkomst till ditt Mangopay-konto
- Uppdatering av dina identitetsuppgifter (inklusive de som används för SCA-förfarandet)
- Registrering eller ändring av ett externt konto
- Genomförande av en betalningstransaktion

Om du inte fullföljer SCA-förfarandet kan det leda till en eller flera av följande konsekvenser: din begäran kan avslås (till exempel genomförandet av Mangopays tjänster) eller så kan Mangopays tjänster begränsas efter Mangopays eget gottfinnande.

3.8. Verifiering av betalningsmottagare

Du bekräftar att vissa åtgärder som du utför med hjälp av Mangopay-tjänsterna – såsom att registrera ditt externa konto eller sätta in medel på ditt externa konto – vid behov kan omfattas av verifieringsprocessen för betalningsmottagaren enligt förordning (EU) 2024/886 om omedelbara kreditöverföringar i euro. Denna regel är särskilt viktig för Mangopay-konton som har ett kopplat IBAN-nummer.

Innan du godkänner den aktuella åtgärden kommer du att informeras av partnern om huruvida den betalningskontoidentifierare (IBAN) och det mottagarens namn som du har angett stämmer överens med motsvarande uppgifter som förvaras av mottagarens betaltjänstleverantör.

Om IBAN-numret och mottagarens namn inte stämmer överens eller om verifieringen inte kan genomföras kommer du att informeras om att godkännandet av transaktionen kan leda till att medlen överförs till ett externt konto

som inte tillhör den betalningsmottagare som du har angett. Om du genomför denna åtgärd kan vi inte återfå dina medel om de skickas till fel betalningsmottagare.

3.9. Övriga tjänster

3.9.1. Påfyllning och överföringar

Om du på plattformen har möjlighet att använda det tillgängliga saldot på ditt Mangopay-konto för att överföra medel till en annan plattformsanvändare eller för att fylla på ditt eget Mangopay-konto genom en påfyllning, gäller de särskilda villkoren för överföringar och påfyllningar utöver dessa allmänna villkor. Du kan ta del av de [särskilda villkoren](#) nedan.

De tjänster som beskrivs i denna artikel 3.9.1 och i de särskilda villkoren är endast tillgängliga efter att kundidentifieringen (CDD) har genomförts och ett Mangopay-konto har öppnats.

3.10. Innehållningsmekanism och reserv

Följande bestämmelser syftar till att minska riskerna för Mangopay och dess kunder (dvs. plattformen) i samband med transaktioner, särskilt vid återbetalningskrav, bedrägerier eller andra potentiella risker.

(i) Uppskjutningsmekanism

Som undantag från artikel 3.6 (ii) i villkoren förbehåller vi oss rätten att, om du är en ny användare eller om det föreligger berättigade skäl, skjuta upp tidpunkten för när vi betalar ut medlen till ditt externa konto ("innehållningsmekanismen").

Om inte annat föreskrivs enligt lag och/eller av en myndighet kommer vi att upphöra med att tillämpa kvarhållningsmekanismen så snart det finns rimliga skäl att anse att de risker som vi har identifierat (i) för oss, (ii) för partnern, (iii) för någon annan användare av plattformen och/eller (iv) för någon annan användare av Mangopay-tjänsterna har minskat eller hanterats på ett sådant sätt att kvarhållningsmekanismen inte längre anses nödvändig.

Du bekräftar och samtycker till att vi får kvitta det belopp som hålls inne på ditt Mangopay-konto enligt kvarhållningsmekanismen mot eventuella belopp som du är skyldig oss enligt villkoren, inklusive men inte begränsat till återbetalningar.

(ii) Reserv

Vi förbehåller oss rätten att tillämpa en reserv på ditt Mangopay-konto vid förekomst av berättigad grund. Innan vi kräver en reserv beaktar vi olika riskfaktorer, såsom, men inte begränsat till: historiken för ditt Mangopay-konto, beloppet och antalet återbetalningar, tvister eller återbetalningskrav kopplade till ditt Mangopay-konto, beloppet för de transaktioner vi hanterar för din räkning på plattformen, antalet transaktioner vi hanterar för din räkning på plattformen, din riskprofil och eventuella skulder du har till Mangopay.

Om vi lägger in en reserv på ditt Mangopay-konto kommer vi att skicka ett skriftligt meddelande till dig där villkoren för reserven anges.

Om inte annat föreskrivs enligt lag och/eller av en myndighet, frigörs reserveringen av oss så snart det finns rimliga skäl att anse att de risker som vi har identifierat (i) för oss, (ii) för partnern, (iii) för någon annan användare av plattformen och/eller (iv) för någon annan användare av Mangopays tjänster har minskat eller hanterats på ett sådant sätt att reserveringen inte längre anses nödvändig.

Du bekräftar och samtycker till att vi får kvitta reservens belopp mot eventuella belopp som du är skyldig Mangopay enligt villkoren.

Innehållningsmekanismen och reserven kan vara kumulativa.

3.11. Avgifter som ska betalas till partnern

Du bemyndigar oss att från ditt Mangopay-konto dra av de avgifter som du och Partnern har kommit överens om i plattformsavtalet i samband med de tjänster som Partnern tillhandahåller. I detta avseende samtycker du till att de belopp som ska dras av kommer att meddelas oss av Partnern. I händelse av en tvist rörande storleken på de avgifter som du och Partnern har kommit överens om och som vi har dragit av, uppmanar vi dig att kontakta plattformens kundtjänst.

3.12. Skydd av medel

De medel som vi förvaltar för din räkning skyddas i enlighet med bestämmelserna i artikel 24-10 (5) och artikel 14 i lagen av den 10 november 2009, offentliggjord i Memorial A nr 215 av den 11 november 2009 i Storhertigdömet Luxemburg.

3.13. Spärrning av ditt Mangopay-konto och Mangopay-tjänster

Vi kan spärra ditt Mangopay-konto och stänga av Mangopay-tjänsterna av skäl som rör säkerheten för Mangopay-kontot, vid misstanke om obehörig, olaglig eller bedräglig användning av Mangopay-kontot och/eller Mangopay-tjänsterna, vid allvarliga överträdelser av dessa villkor, vid misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism, åtgärder för frysning av tillgångar som vidtagits mot dig, om kraven på kundkännedom (CDD) inte uppfylls eller inte längre är uppfyllda, eller på motiverad begäran från våra bankpartner eller kortorganisationer där dessa anser att din användning av Mangopay-tjänsterna strider mot deras regler. För eventuella frågor rörande blockering av ditt Mangopay-konto eller avstängning av Mangopay-tjänsterna uppmanar vi dig att först kontakta plattformens kundtjänst. Vi vill informera dig om att vi i vissa fall enligt lag är förhindrade att ange skäl för spärrningen av Mangopay-kontot eller avstängningen av Mangopay-tjänsterna.

Mangopay, som är ett dotterbolag till ett företag med säte i USA, beaktar de ekonomiska sanktioner och andra restriktiva åtgärder som införts, särskilt av Office of Foreign Assets Control (OFAC) vid det amerikanska finansdepartementet. Om Mangopay anser det lämpligt eller nödvändigt kan Mangopay begränsa en transaktion, avbryta och/eller upphöra med att tillhandahålla dig hela eller delar av Mangopay-tjänsterna och/eller omedelbart säga upp dessa villkor om vi upptäcker att du är en person som omfattas av OFAC:s åtgärder/sanktioner och/eller att transaktioner på ditt Mangopay-konto mer generellt involverar (i) personer, (ii) länder eller (iii) specifika produkter/tjänster som härrör från vissa länder/geografiska områden som omfattas av OFAC, utöver de handelsrestriktioner som införts genom tillämpliga lagar och förordningar.

Vi kommer att häva spärren på ditt Mangopay-konto och dina Mangopay-tjänster när de skäl som motiverade spärren inte längre föreligger.

3.14. Säkerhet

Vi kan tillfälligt stänga av användningen av Mangopay-kontot och/eller Mangopay-tjänsterna av tekniska, säkerhetsmässiga eller underhållsmässiga skäl, utan att dessa åtgärder ger upphov till någon form av ersättning. Vi kommer att göra vårt yttersta för att begränsa denna typ av avbrott till vad som är absolut nödvändigt.

Du måste vidta alla rimliga åtgärder för att kontrollera och säkerställa säkerheten för de enheter du använder för att få åtkomst till plattformen och Mangopay-tjänsterna. Om du är en juridisk person måste du dessutom säkerställa att endast personer som du har auktoriserat använder Mangopay-tjänsterna. Du bär det fulla ansvaret för hur Mangopay-tjänsterna används och för åtkomsten till Mangopay-kontot av alla som du har auktoriserat i detta avseende, och vårt ansvar kan inte åberopas i detta sammanhang. Du måste utan onödigt dröjsmål underrätta oss så snart du får kännedom om förlust, stöld, förskingring eller obehörig användning av eller obehörig åtkomst till ditt Mangopay-konto eller eventuella personliga säkerhetsuppgifter som är kopplade till det. I ett sådant fall ska din anmälan till Mangopay inte i sig påverka ansvarsfördelningen enligt dessa villkor.

3.15. Bekämpning av penningtvätt och finansiering av terrorism

För att kunna tillhandahålla Mangopay-tjänsterna kräver gällande bestämmelser om bekämpning av penningtvätt och finansiering av terrorism (AML/CFT) att vi identifierar dig och verifierar din identitet, samt identiteten på din verkliga ägare om du är en juridisk person.

I vissa fall kan vi också behöva inhämta information om en betalningstransaktion (t.ex. dess syfte, ursprung eller mottagare) eller användningen av ditt Mangopay-konto. Om vi anser att den information vi har tillgång till inte är tillräcklig, eller om denna information ger upphov till misstankar om penningtvätt eller finansiering av terrorism, kan vi när som helst stänga av användningen av ditt Mangopay-konto och tillhandahållandet av Mangopay-tjänsterna, utan att detta påverkar vår rätt att begära uppsägning av de villkor som binder oss, om vi anser att vi genom att fortsätta tillhandahålla Mangopay-tjänsterna till dig inte kommer att kunna uppfylla våra AML/CFT-skyldigheter.

Vi informerar dig om att de Mangopay-tjänster vi tillhandahåller dig kan omfattas av de behöriga myndigheternas rätt att begära information, till exempel den nationella finansunderrättelseenheten. Ingen civilrättslig talan eller åtgärd får väckas och inga yrkesmässiga sanktioner får åläggas Mangopay, dess styrelseledamöter eller dess ombud som i god tro har rapporterat den misstänkta verksamheten till sin nationella myndighet.

Mangopay kan när som helst kräva att du tillhandahåller uppdaterade identitetsuppgifter och styrkande handlingar som en del av sina löpande skyldigheter avseende kundkännedom (CDD). Underlåtenhet att efterkomma sådana krav kan leda till avstängning av Mangopay-tjänsterna, spärrning av ditt Mangopay-konto, vägran att genomföra transaktioner eller stängning av ditt Mangopay-konto.

3.16. Auktoriserad ombud

Du kan ge fullmakt till vilken behörig person som helst (en **”behörig ombud”**), inklusive plattformen, att utföra vissa åtgärder för din räkning på ditt Mangopay-konto, bland annat

att få tillgång till ditt kontosaldo och tillhörande transaktioner, genomföra betalningstransaktioner, registrera och/eller ändra ett externt konto samt ändra personuppgifter (t.ex. e-postadress eller telefonnummer).

Varje åtgärd som begärs av en auktoriserad ombud anses vara giltigt auktoriserad av dig och utförd för din räkning, så länge fullmakten gäller. Vi ansvarar inte för eventuella tvister som uppstår till följd av instruktioner från ett auktoriserat ombud eller på grund av oenighet mellan dig och ett auktoriserat ombud. Du tar fullt ansvar för att bevilja sådan behörighet. Du kan när som helst återkalla en fullmakt som beviljats ett auktoriserat ombud genom att meddela Mangopay.

Avsnitt 4. Ändring, giltighetstid och uppsägning

4.1. Ändring av villkoren

Vi kan när som helst ändra villkoren. Du kommer att underrättas om eventuella ändringar av Mangopay eller via partnern. Om ändringar av villkoren blir nödvändiga på grund av lagstiftning eller myndighetsbestämmelser ska de träda i kraft omedelbart. I övriga fall kommer du att informeras om eventuella ändringar minst två (2) månader innan de träder i kraft och du har möjlighet att vägra att godta ändringarna genom att meddela oss om ditt avslag. Genom att fortsätta använda Mangopays tjänster via plattformen efter tvåmånadersperioden innebär det att du bekräftar och godkänner den ändrade versionen av Mangopays villkor. Om du beslutar att du inte samtycker till detta måste du stänga ditt Mangopay-konto. Stängningen innebär att du inte längre kan ta emot betalningar via plattformen. För att stänga ditt Mangopay-konto måste du ta ut alla återstående medel till ett externt konto. Du kan också meddela plattformen eller Mangopays kundtjänst att du önskar stänga ditt Mangopay-konto.

4.2. Ikraftträdande, giltighetstid och uppsägning

Dessa villkor ingås på obestämd tid. De träder i kraft först efter att kundidentifieringsprocessen (CDD) har slutförts framgångsrikt, varvid ditt Mangopay-konto öppnas och du får tillgång till Mangopay-tjänsterna, med förbehåll för eventuella begränsade funktioner som undantagsvis kan göras tillgängliga före slutförandet enligt avsnitt 3.2. Före detta slutförande föreligger inget avtalsförhållande mellan dig och Mangopay.

Du kan säga upp dessa villkor när som helst. Vi kan också säga upp villkoren när som helst med två (2) månaders uppsägningstid. Oavsett om uppsägningen sker på din eller Mangopays initiativ måste den meddelas den andra parten på valfritt sätt, inklusive via e-post. Om du önskar säga upp avtalet via e-post kan en uppsägning på ditt initiativ skickas till plattformens kundtjänst eller till Mangopay på: eu-account-closure@mangopay.com. Du samtycker till att din begäran om uppsägning kan skickas till oss av partnern där så är tillämpligt. Om en utredning pågår vid tidpunkten för begäran om att säga upp ditt Mangopay-konto kan vi spärra ditt Mangopay-konto enligt vad som anges i artikel 3.12.

Vi kan även säga upp dessa villkor genom ett enkelt meddelande (inklusive via e-post) utan föregående varsel i samtliga fall som anges i artikel 7 samt i följande fall: allvarliga överträdelser av dessa villkor; bristande uppfyllelse av de behörighetsvillkor som anges i artikel 3.1; vägran eller underlåtenhet att tillhandahålla de obligatoriska eller uppdaterade uppgifter som krävs enligt artikel 3.3; bedräglig eller olaglig användning av Mangopay-tjänsterna; allvarlig misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism;

vid motiverade begäranden från våra bankpartner eller kortnätverk där dessa anser att din användning av Mangopays tjänster strider mot deras regler, eller när du är föremål för, eller om en av dina betalningstransaktioner är föremål för, restriktiva åtgärder eller ekonomiska sanktioner.

Vi kan även säga upp villkoren efter meddelande i följande fall:

- Om ditt Mangopay-konto är inaktivt, enligt definitionen nedan;
- Om ditt plattformsavtal upphör (på din begäran eller på partners begäran).

Vi informerar dig om att uppsägningen av villkoren (och därmed stängningen av ditt Mangopay-konto) endast träder i kraft när Mangopay-kontot har ett nollsaldo.

4.3. Inaktivitet

Ditt Mangopay-konto kommer att betraktas som inaktivt om du inte har utfört någon åtgärd på ditt konto (t.ex. initierat en utbetalning, överföring eller insättning till ditt konto) under en period av två (2) år (dvs. 730 dagar) och inte har kontaktat oss inom den tidsramen. När saldot på ditt inaktiva Mangopay-konto är positivt kommer du att få ett meddelande om inaktivitet. Om ditt Mangopay-konto har ett positivt saldo och du inte visar att du vill fortsätta använda Mangopays tjänster måste du överföra medlen till ett externt konto som du har för att möjliggöra stängningen av ditt Mangopay-konto, eller, där det är möjligt, kommer de registrerade medlen automatiskt att sättas in på ditt externa konto. Om vi inte kan betala ut medlen till dig kommer vi att fortsätta att förvalta dina tillgångar på ett ansvarsfullt sätt, och i gengäld förbehåller vi oss rätten att dra av en administrativ förvaltningsavgift på trettio (30) euro per år.

Dessa administrativa förvaltningsavgifter kommer att begränsas till det positiva saldot som finns tillgängligt på Mangopay-kontot. När saldot på ditt Mangopay-konto blir noll förbehåller vi oss rätten att stänga kontot och säga upp dessa villkor permanent. Tills du vidtar nödvändiga åtgärder för att återfå de medel som finns registrerade på ditt Mangopay-konto kommer kontot att förbli spärrat och upprätthållas enbart i syfte att överföra de belopp som ska betalas till det externa konto du har registrerat, utan att detta påverkar de administrativa förvaltningsavgifter som Mangopay tar ut.

4.4. Konsekvenser av att avtalet mellan Mangopay och partnern upphör

Vi informerar dig om att om det avtal som vi har ingått med partnern för integrationen av Mangopay-lösningen upphör, kommer vi att säga upp villkoren med två (2) månaders uppsägningstid.

Om tillämpligt, och om saldot på ditt Mangopay-konto är noll, kommer kontot att stängas vid uppsägningens slut och villkoren kommer att anses ha upphört att gälla.

Om ditt Mangopay-konto har ett positivt saldo måste du överföra medlen till ett externt konto som står i ditt namn för att kunna stänga ditt Mangopay-konto. Om du inte tar ut dina medel kommer vi att fortsätta förvalta dina tillgångar med vederbörlig omsorg i enlighet med bestämmelserna nedan.

Om partnern inte längre använder Mangopay-tjänsterna kommer ditt Mangopay-konto att betraktas som inaktivt om du inte har vidtagit någon åtgärd på ditt konto (såsom utbetalning, överföring eller insättning på ditt konto) under en period av ett (1) år (dvs. 365 dagar) och inte har kontaktat oss inom den tidsramen. Du kommer att få ett meddelande om inaktivitet via e-post där du uppmanas att överföra medlen till ett

externt konto som står i ditt namn i enlighet med det förfarande som anges i meddelandet om inaktivitet. Om du inte kan överföra medlen från ditt Mangopay-konto till ditt externa konto kommer dina medel att förvaras av Mangopay, mot vilket vi kommer att dra av en administrativ förvaltningsavgift på trettio (30) euro per år.

Dessa administrativa förvaltningsavgifter kommer att begränsas till det positiva saldot på Mangopay-kontot. När saldot på ditt Mangopay-konto blir noll kommer kontot att stängas och uppsägningen av dessa villkor träder i kraft fullt ut.

Tills du vidtar nödvändiga åtgärder för att återfå de medel som finns registrerade på ditt Mangopay-konto kommer kontot att upprätthållas enbart i syfte att överföra de belopp som ska betalas till det externa konto som du har registrerat, utan att detta påverkar de administrativa förvaltningsavgifter som Mangopay tar ut.

4.5. Dödsfall (fysisk person)

I händelse av dödsfall kommer vi att upphöra med tillhandahållandet av Mangopay-tjänsterna. Vi kommer även att begränsa utbetalningarna till det externa kontot tills vi erhåller instruktioner från förmånstagarna eller den notarie som ansvarar för dödsboet. Dina medel kan endast överföras till dina förmånstagare när de handlingar som gör det möjligt för oss att verifiera deras behörighet och identitet har lämnats in.

4.6. Konsekvenser av uppsägning

Vid uppsägning av dessa villkor kommer du inte längre att kunna använda Mangopay-tjänsterna och ditt Mangopay-konto kommer att begränsas till de åtgärder som krävs för att överföra de medel som finns på ditt Mangopay-konto till ditt externa konto. De medel som vi förvaltar på ditt Mangopay-konto kommer att överföras till ditt externa konto, förutsatt att de identifieringskrav som anges i artikel 3.3 är uppfyllda. Ditt Mangopay-konto kommer att stängas permanent och uppsägningen av villkoren träder i kraft fullt ut så snart Mangopay-kontot har ett nollsaldo.

Avsnitt 5. Avgifter

Vi tar inte ut någon avgift för användningen av Mangopay-tjänsterna, förutom i händelse av inaktivitet på ditt Mangopay-konto enligt vad som anges i artikel 4.3.

Avsnitt 6. Ansvarsbegränsning

Vårt ansvar är begränsat till tillhandahållandet av Mangopay-tjänsterna. Vi ingriper inte i några rättsliga eller affärsmässiga förhållanden, eller i eventuella tvister mellan dig och Partnern, mellan dig och en Betalare eller mellan dig och någon annan användare av Plattformen. Vi utövar ingen kontroll över efterlevnaden eller egenskaperna hos de produkter och tjänster för vilka vi hanterar en betalning. Vi står utanför avtalet mellan dig och en betalare eller mellan dig och partnern. Följaktligen kan vi inte hållas ansvariga för underlåtenhet att fullgöra eller felaktigt fullgöra de skyldigheter som följer av detta, och inte heller för fel, försummelse eller vårdslöshet som en betalare eller partner begår gentemot dig. Partnern är ensam ansvarig för säkerheten på sin plattform, och du måste vända dig till denne vid eventuella tvister som rör användningen av plattformen.

Vi kan under inga omständigheter hållas ansvariga (i) i händelse av spärning av Mangopay-kontot eller avstängning av Mangopay-tjänsterna, vilket inträffar i de fall som anges i dessa villkor, (ii) i händelse av att plattformen eller ditt gränssnitt inte är tillgängligt, (iii) i händelse av obehörig åtkomst till ditt gränssnitt eller ett säkerhetsintrång på plattformen, (iv) vid avbrott eller störningar i vår programvara och våra datorsystem som används för att tillhandahålla Mangopay-lösningen, (v) vid underlåtenhet att fullgöra eller felaktigt fullgöra de skyldigheter som följer av ditt avtal med en betalare eller med plattformen och (vi) om en transaktion, överföring, påfyllning eller betalningsoperation avvisas eller inte behandlas på grund av att kraven på kundkännedom (CDD) inte har uppfyllts eller inte längre är uppfyllda. I samtliga fall är vårt ansvar begränsat till ersättning för direkta skador som är kopplade till vårt brott mot någon av våra skyldigheter enligt dessa villkor, utom i de fall där en sådan begränsning är förbjuden enligt tillämplig lag.

Avsnitt 7. Dina åtaganden

Under hela den tid du använder Mangopay-tjänsterna samtycker du till att följa följande villkor:

- Din användning av Mangopay-tjänsterna strider inte mot (i) allmän ordning, (ii) god sed, (iii) tillämpliga lagar och förordningar och (iv) kränker inte tredje parts rättigheter;
- Din användning av Mangopays tjänster ska uteslutande ske i syfte att genomföra transaktioner enligt plattformsavtalet;
- Du samtycker till att inte använda Mangopays tjänster för aktiviteter som är förbjudna. Listan över förbjudna aktiviteter finns tillgänglig på vår webbplats (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- Du samtycker till att inte utge dig för att vara en annan person eller enhet, förfälska eller dölja din identitet eller ålder, eller skapa en falsk identitet.
- Du samtycker till att förbli ekonomiskt ansvarig gentemot Mangopay för hela beloppet av alla återbetalningar, återkrav och böter som uppstår till följd av din användning av Mangopays tjänster.

Vid brott mot dessa åtaganden förbehåller vi oss rätten att vidta en rad åtgärder för att skydda Mangopay, när som helst och efter eget gottfinnande. Vi kan i synnerhet, utan föregående meddelande, vidta följande åtgärder:

- Säga upp dessa villkor;
- Begränsa ditt Mangopay-konto och/eller stänga av Mangopay-tjänsterna;
- Spärra ditt Mangopay-konto;
- Vägrar att tillhandahålla Mangopay-tjänsterna till dig i framtiden, inklusive på andra plattformar;
- Stänga av dina medel i den utsträckning som är rimligt nödvändigt och så länge som det är rimligt nödvändigt;
- När som helst vägra att genomföra en transaktion; i sådant fall kommer vi att meddela dig om avslaget och skälen till detta inom de gränser som lagen föreskriver.

Vi har rätt att vidta alla rättsliga åtgärder för att få ersättning för eventuella skador som vi lidit till följd av att du brutit mot dina skyldigheter enligt dessa villkor. Om du upptäcker ett brott mot ovannämnda skyldigheter kan du informera oss om detta genom att kontakta oss på: compliance@Mangopay.com.

Avsnitt 8. Skydd av dina personuppgifter

I samband med tillhandahållandet av Mangopays tjänster behandlar vi dina personuppgifter ("Uppgifter"). I enlighet med EU-förordning (EU) 2016/679 ("Allmänna dataskyddsförordningen" eller "GDPR") behandlas endast de uppgifter som är absolut nödvändiga för att uppfylla de specifika syften som beskrivs i Mangopays integritetspolicy. För mer information om Mangopays behandling av dina uppgifter, se vår integritetspolicy på: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Om du har frågor eller önskemål angående behandlingen av dina uppgifter kan du när som helst kontakta oss på: dpo.mangopay@mangopay.com.

Genom att underteckna dessa villkor: (i) intygar du att du har läst vår integritetspolicy, som finns tillgänglig på Mangopays kommersiella webbplats på följande adress: <https://mangopay.com/privacy-statement>; (ii) samtycker till att regelbundet ta del av vår integritetspolicy, eftersom du är medveten om att den kan komma att anpassas i enlighet med förändringar i vår behandling av personuppgifter eller i tillämpliga bestämmelser, varvid den senaste versionen som publiceras på Mangopays kommersiella webbplats gäller; (iii) om du agerar som juridisk företrädare för en juridisk person eller förening och tillhandahåller oss personuppgifter som rör en tredje part, förbinder du dig att delge vår integritetspolicy (<https://mangopay.com/privacy-statement>) till sådan(a) tredje part(er).

Avsnitt 9. Allmänna bestämmelser

9.1. Tystnadsplikt

Vi är bundna av strikta tystnadspliktiga skyldigheter.

Du samtycker till att tystnadsplikten upphävs till förmån för de tjänsteleverantörer till vilka vi lägger ut operativa funktioner som är relevanta för tillhandahållandet av Mangopay-tjänsterna. Tjänsteleverantörer med vilka vi delar uppgifter som omfattas av tystnadsplikt tillhandahåller oss tjänster relaterade till bedrägeribekämpning, bekämpning av penningtvätt och finansiering av terrorism, samt drift och säkerhet för vår tekniska infrastruktur och kundsupporttjänster. De berörda uppgifterna är dina identitetsuppgifter samt uppgifter relaterade till transaktioner som genomförs genom användning av Mangopay-tjänsterna. Vi kan också dela vissa tekniska uppgifter som rör den enhet du använder (dator, telefon etc.), dina e-ID:n, din IP-adress och information om din interaktion med vår partners plattform i syfte att förebygga bedrägerier. Våra tjänsteleverantörer är i allmänhet belägna inom Europeiska unionen, särskilt i Luxemburg, Polen, Frankrike, Irland och Tyskland. Vissa av dessa enheter är även belägna utanför Europeiska unionen och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ("EES"), bland annat i USA, Storbritannien och Kanada.

Du samtycker till att tystnadsplikten upphävs till förmån för den plattform som du har registrerat dig på och som använder Mangopay-tjänsterna för att möjliggöra betalningar relaterade till din verksamhet på plattformen. Du ger ditt samtycke till att information delas med den eller de plattformar som du har registrerat dig på, så att dessa plattformar kan utföra vissa åtgärder som ligger i ditt intresse, bland annat att hjälpa dig när du kontaktar deras support, hantera återbetalningsbegäranden, bidra till bedrägeriutredningar och genomföra revisioner. De berörda uppgifterna är dina identitetsuppgifter samt uppgifter relaterade till transaktioner och externa betalningar till ditt eller dina externa bankkonton som genomförs med hjälp av Mangopays tjänster. Vi kan även dela andra uppgifter, såsom tekniska uppgifter (t.ex. användar-ID) eller status för vissa av våra processer.

Du ger även Mangopay tillstånd att dela dina identitetsuppgifter och styrkande handlingar, inklusive kopior av dina identitetshandlingar och annan information eller dokument som används för kundkännedom (CDD), med den partner som du

har registrerat dig hos och som behöver dessa identitetsuppgifter och styrkande handlingar för sina regelefterlevnadsåtgärder, såsom parternas egna skyldigheter avseende kundkännedom (CDD). Genom att begära uppgifterna från Mangopay syftar plattformen till att begränsa parternas behov av att begära samma uppgifter eller handlingar som samlas in av Mangopay för de regelefterlevnadsskyldigheter som gäller för den egen plattform som du har registrerat dig hos.

Sådant utlämnande kan ske under avtalets giltighetstid mellan Mangopay och partnern och, efter avtalets upphörande, endast i den utsträckning som är nödvändig för att slutföra pågående processer, såsom migreringar. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke.

9.2. Immateriella rättigheter

Vi behåller alla immateriella rättigheter och äganderätter som är knutna till de Mangopay-tjänster vi tillhandahåller dig. Ingen av dessa rättigheter överförs till dig enligt detta avtal.

Du förbinder dig att inte göra intrång i de rättigheter som Mangopay innehar, inklusive varumärket och logotypen "Mangopay". Du förbinder dig också att inte ta bort eller ändra någon hänvisning till varumärket "Mangopay" eller någon annan immateriell rättighet eller äganderätt som förekommer på något föremål som tillhandahålls eller görs tillgängligt av Mangopay.

9.3. Force majeure

Vi kan inte hållas ansvariga eller anses ha brutit mot dessa villkor i händelse av utebliven leverans av Mangopay-tjänsterna, om orsaken är relaterad till en force majeure-händelse enligt definitionen i tillämplig lag.

9.4. Bestämmelsernas oberoende

Om någon av bestämmelserna i dessa villkor skulle anses ogiltig, ska den betraktas som icke-skriven och ska inte medföra att någon av de övriga bestämmelserna blir ogiltig. Om en eller flera bestämmelser i dessa villkor blir föråldrade eller förklaras som sådana enligt lag, förordning eller efter ett slutgiltigt beslut av en behörig domstol, ska de övriga bestämmelserna behålla sin bindande kraft och räckvidd.

9.5. Oförlåtbarhet

Du får inte överlåta eller överföra dina rättigheter och skyldigheter enligt dessa villkor till tredje part.

9.6. Överenskommelse om bevis

Du bekräftar att all information som rör din användning av Mangopays tjänster och som lagras i vårt IT-system på ett oföränderligt, tillförlitligt och säkert sätt ska anses vara autentisk tills motsatsen bevisats.

9.7. Avstående från rättigheter

Det faktum att du eller vi vid ett visst tillfälle inte utnyttjar någon bestämmelse i dessa villkor innebär inte att vi avstår från en rättighet och hindrar inte utövandet av den rättigheten eller någon annan rättighet vid ett senare tillfälle.

9.8. Klagomål och medling

För alla förfrågningar som rör användningen av Mangopay-tjänsterna uppmanar vi dig att först kontakta plattformens kundtjänst. För klagomål som rör Mangopay-tjänsterna eller ditt Mangopay-konto kan du kontakta vår klagomålsavdelning på följande e-postadress: complaint@mangopay.com.

Vi bekräftar mottagandet av ditt klagomål inom 10 arbetsdagar efter att vi har mottagit det.

Du kommer att få ett svar så snart som möjligt och senast femton (15) arbetsdagar efter det att Mangopay mottagit klagomålet. Av skäl utanför Mangopays kontroll kan det dock hända att Mangopay inte kan svara inom denna period på femton (15) dagar.

I så fall kommer vi att skicka ett svar där vi anger skälen till den förlängda handläggningstiden. Under alla omständigheter kommer du att få ett slutgiltigt svar senast en (1) månad, dvs. trettio (30) dagar, efter att klagomålet mottagits.

Se därför till att du, när du fyller i ditt klagomål, åtminstone anger följande uppgifter:

- För- och efternamn;
- Kontaktuppgifter, såsom din e-postadress och/eller ditt mobilnummer;
- Den plattform där du använder Mangopays tjänst;
- Bakgrunden till ditt klagomål: vad som hände, när incidenten eller problemet inträffade och under vilka omständigheter;
- Eventuell dokumentation som kan styrka ditt klagomål eller vara till hjälp.

Vi vill informera er om att *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) har behörighet att på utomrättslig väg lösa tvister som rör tillämpningen av dessa villkor. För mer information om CSSF och villkoren för sådan prövning kan ni besöka CSSF:s webbplats (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Vi vill uppmärksamma dig på att CSSF inte kan anlitas om begäran är uppenbart ogrundad eller missbrukande, om tvisten redan har prövats eller håller på att prövas av en annan ombudsman eller av en domstol, om ansökan till ombudsmannen lämnas in mer än ett år efter det skriftliga klagomål som du har lämnat in till oss, eller om tvisten inte faller inom ombudsmannens behörighetsområde. Om du är konsument kan du även lämna in din tvist via Europeiska kommissionens plattform för tvistlösning online på <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Användning av medling är en alternativ mekanism som inte utgör en förutsättning för att vidta rättsliga åtgärder.

9.9. Språk

Med undantag för regler om allmän ordning (som endast ska tillämpas i den strikta utsträckning som krävs för deras syfte) ingås dessa villkor enbart på engelska och du samtycker till att vi kommunicerar

med dig på engelska. Eventuella översättningar av dessa villkor tillhandahålls enbart för din bekvämlighet och är inte avsedda att ändra villkoren i dessa villkor.

9.10. Tillämplig lag och jurisdiktion

Dessa villkor regleras av luxemburgsk lag, utom i de fall där lagar av allmän ordning (såsom lokal konsumentlagstiftning) är avsedda att tillämpas på det förhållande som binder oss.

I händelse av en tvist mellan oss godtar du att domstolarna i Luxemburg har exklusiv behörighet. Om du är konsument kan du dock antingen väcka talan vid domstolen på din hemort eller vid domstolen på platsen för Mangopays säte, i enlighet med förordning nr 1215/2012 av den 12 december 2012.

Särskilda villkor för Mangopays tjänster vid penningöverföringar och/eller påfyllning

Gällande version från och med den 30

juni 2026

I den mån det är relevant för dig gäller dessa särskilda villkor för Mangopays tjänster vid penningöverföringar och/eller påfyllning utöver ovanstående villkor. Följaktligen gäller alla bestämmelser i de allmänna villkoren även för din användning av de tjänster som beskrivs i dessa särskilda villkor.

Avsnitt 1 – Överföring av medel

Detta avsnitt gäller när du har möjlighet att (i) använda de medel som finns tillgängliga på ditt Mangopay-konto för att överföra medel till ett Mangopay-konto som tillhör en annan användare av plattformen, och (ii) ta emot överföringar av medel på ditt Mangopay-konto som initierats från ett Mangopay-konto som tillhör en annan användare av plattformen. Denna funktion kallas en "överföring" och är endast tillgänglig om partnern eller Mangopay har angett att denna möjlighet är tillgänglig för dig. En överföring utgör en betalningstransaktion enligt definitionerna i avsnitt 1 i villkoren för Mangopays betaltjänster.

Överföringar är endast tillgängliga om din kundidentifiering (CDD) har slutförts och om du har ett Mangopay-konto.

1. Överföra medel från ditt Mangopay-konto till ett annat Mangopay-konto

Du kan använda de medel som finns tillgängliga på ditt Mangopay-konto för att göra en betalning till Mangopay-kontot hos en annan användare av plattformen. Innan du initierar din betalning måste du säkerställa att det tillgängliga saldot på ditt Mangopay-konto är tillräckligt för att täcka överföringsbeloppet.

För att genomföra en överföring till en annan plattformsanvändares Mangopay-konto måste du ange beloppet, mottagaren och eventuella andra uppgifter som partnern begär. Din betalningsinstruktion är oåterkallelig så snart du har bekräftat överföringen i plattformens gränssnitt och anses träda i kraft omedelbart om inget annat anges. Vi kommer att utföra din instruktion så snart som möjligt och registrera medlen på Mangopay-kontot för den användare som är mottagare av överföringen. Vi kan vägra att utföra överföringen om instruktionen är ofullständig eller felaktig. Vi kan vägra, blockera eller avbryta en överföring från ditt Mangopay-konto till ett annat Mangopay-konto om vi misstänker bedräglig eller olaglig användning av ditt Mangopay-konto, om kraven på kundidentifiering (CDD) inte är uppfyllda eller inte längre är uppfyllda, vid ett säkerhetsintrång i ditt Mangopay-konto eller av skäl som rör bekämpning av penningtvätt och finansiering av terrorism (AML/CFT), inklusive men inte begränsat till åtgärder för frysning av tillgångar, sanktioner eller restriktioner som ålagts dig av en administrativ myndighet eller i samband med överföringen.

Bestrida en överföring som initierats från ditt Mangopay-konto – Om du vill bestrida en betalning som gjorts till en annan plattformsanvändares Mangopay-konto och som du inte har godkänt eller som har genomförts felaktigt, uppmanar vi dig att först kontakta partnerns kundtjänst så snart som möjligt eller att kontakta Mangopays kundtjänst.

Om du använder Mangopay-tjänsterna för icke-yrkesmässiga ändamål har du en tidsfrist på tretton (13) månader efter debiteringen av ditt Mangopay-konto för att bestrida överföringen. Om du använder Mangopay-tjänsterna i yrkesmässigt syfte är din tidsfrist för invändning åtta (8) veckor från det att beloppet debiterats ditt Mangopay-konto. Om vi konstaterar att den obehöriga betalningen beror på bedrägeri återbetalar vi transaktionsbeloppet till dig. Eventuella förluster i samband med obehöriga betalningar förblir dock ditt ansvar om de beror på bedräglig verksamhet som du själv har utfört, eller om du har varit försumlig när det gäller säkerheten kring och åtkomsten till ditt Mangopay-konto.

2. Ta emot en överföring till ditt Mangopay-konto

Du kan ta emot pengar på ditt Mangopay-konto från andra plattformsanvändare som har ett Mangopay-konto via en överföring. De pengar som tas emot efter en överföring registreras på ditt Mangopay-konto.

3. Återbetalning av en mottagen överföring

Om du vill återbetala en överföring som du har mottagit på ditt Mangopay-konto kan du begära att den mottagna överföringen på ditt konto återkallas helt eller delvis i enlighet med denna artikel. Återkallande av en överföring är endast möjligt om medel motsvarande det belopp som ska återbetalas finns tillgängliga på ditt Mangopay-konto.

Avsnitt 2 – Sätta in pengar på ditt Mangopay-konto (påfyllning)

Detta avsnitt gäller när du har möjlighet att fylla på ditt Mangopay-konto.

Beroende på hur partnerplattformen är integrerad kan du eventuellt göra en påfyllning av ditt Mangopay-konto. Med "påfyllning" avses de medel som du överför till ditt Mangopay-konto med hjälp av en Mangopay-betalningsmetod eller en extern betalningsmetod. Du kan sedan använda medlen för att göra en överföring till ett annat Mangopay-konto som tillhör en användare av plattformen. En påfyllning utgör en transaktion enligt definitionerna i avsnitt 1 i villkoren för Mangopays betaltjänster.