
ALLMÄNNA ANVÄNDARVILLKOR FÖR MANGOPAY BETALNINGSTJÄNSTER

16/02/2024

Observera att detta dokument har översatts till flera språk för att underlätta för våra läsare. I händelse av avvikelser gäller den engelska versionen.

Presentation

Mangopay SA är ett aktiebolag med säte på 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxemburg och registrerat i Luxemburgs handels- och företagsregister under nummer B173459.

Mangopay SA ("Mangopay", "vi", "oss", "vår") har skapat ett API för onlineplattformsoveratorer som tillåter dem att integrera en betalningslösning ("Mangopay-lösningen") på sin webbplats eller mobilapplikation, genom vilken Mangopay behandlar betalningar mellan användare.

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

Avsnitt1. Definitioner

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

Externt konto	betyder det externa betalningskontot eller det externa bankkontot som öppnats med en tredjeparts-PSP som du har tillhandahållit oss så att vi kan betala dig pengarna på ditt Mangopay-konto.
Mangopay-konto	betyder det konto som vi har öppnat i ditt namn för att registrera transaktioner som vi behandlar för din räkning.
Allmänna villkor	betyder dessa Mangopays allmänna användarvillkor.
Plattformsavtal	betyder det avtal du har ingått med Partnern om att använda dess tjänster och Plattform.
Styrkande dokument	betyder alla styrkande dokument som vi begär från dig för att validera eller verifiera din identitet.
Data	betyder dina personuppgifter som Mangopay samlar in och behandlar i samband med tillhandahållandet av Mangopays tjänster.

Identitetsdata	betyder de uppgifter som du måste förse oss med för att prenumerera på Mangopays tjänster.
Gränssnitt	betyder användargränssnittet som görs tillgängligt för dig av partnern på dess plattform (dess webbplats och/eller mobilapplikation).
AML/CFT	innebär kampen mot penningtvätt och finansiering av terrorism.
Betalningsätt	betyder en extern betalningsmetod och/eller Mangopay betalningsmetod.
Extern betalningsmetod	betyder de betalningsmetoder och/eller instrument som erbjuds en betalare av en tredjeparts-PSP för att utföra en transaktion på plattformen.
Mangopay betalningsmetoder	betyder de betalningsmetoder och/eller instrument som accepteras av Mangopay och som erbjuds en betalare för att utföra en transaktion på plattformen.
Partner	betyder den enhet som driver plattformen (webbplatsen och/eller mobilapplikationen) du använder och som har integrerat Mangopay-lösningen för att behandla betalningar på sin plattform.
Betalare	betyder en person som gör en betalning till dig på Plattformen via Mangopays lösning.
Plattform	betyder webbplatsen eller mobilapplikationen som drivs av partnern som integrerar Mangopay-lösningen för att behandla betalningar via betalningsmetoderna.
Ny användare	avser en användare av Plattformen som använder Mangopay-tjänsterna för första gången på Plattformen.
Legitimt skäl	avser (i) varje fall där Mangopay har skäl att tro, baserat på rimligt skäl(s), att det finns en risk för den/dessa transaktion(er) som Mangopay behandlar, såsom, men inte begränsat till, bedrägeririsk, återbetalningsrisk eller tvistrisk av vilken art som helst, (ii) varje fall där Mangopay har skäl att tro, baserat på rimligt skäl(s), att du inte kommer att uppfylla en eller flera av dina skyldigheter enligt Allmänna villkor, (iii) varje fall av brott mot en eller flera av dina skyldigheter enligt Allmänna villkor, (iv) varje fall där Mangopay inte kan verifiera din identitet, (v) varje fall av tvist avseende ditt Mangopay-konto eller (vi) varje fall där detta begärs av en myndighet och/eller krävs enligt lag.
Rerserv	avser en minimibelopp av medel som ska registreras på ditt Mangopay-konto, reserverat av Mangopay och som tillfälligt inte är tillgängligt för överföring till ditt Externa Konto. Beloppet av Reserven kan motsvara (i) en procentandel av Transaktioner som tas emot på ditt Mangopay-konto enligt en given frekvens eller (ii) en fast summa.
Tredjeparts PSP eller	betyder någon annan betaltjänstleverantör än Mangopay.

PSP

Betaltjänster	betyder vissa betaltjänster enligt definitionen i EU-direktiv 2015/2366 (även känd som "DSP2") som vi tillhandahåller till dig som en del av din användning av Plattformen. Dessa tjänster inkluderar godkännande och bearbetning av transaktioner för att överföra motsvarande medel till dig, som beskrivs i artikel 4 i de allmänna villkoren.
Mangopay tjänster	betyder alla tjänster som vi tillhandahåller till dig: betalningstjänsterna som är kopplade till ditt Mangopay-konto, möjligheten att begära återbetalningar, såväl som alla andra tjänster som beskrivs i dessa allmänna villkor, dess bilagor eller eventuella specifika villkor där så är tillämpligt.
Transaktion	betyder de medel som en Betalare överför till dig, som vi samlar in för din räkning för att tilldela medlen till dig.

Avsnitt2. Syfte och räckvidd för de allmänna villkoren

Dessa allmänna villkor reglerar de Mangopay-tjänster vi tillhandahåller dig. När vi hänvisar till "du" (eller "din") menar vi varje person som prenumererar på Partners tjänster via dess Plattform som använder Mangopay-tjänsterna för att ta emot betalningar relaterade till deras aktiviteter på Plattformen. Mangopays tjänster får endast användas i samband med dina transaktioner på partners plattform.

Dessa allmänna villkor ska inte gälla för någon person som har accepterat dem online som inte har den status som beskrivs ovan. I synnerhet gäller dessa allmänna villkor inte för personer som använder plattformen enbart i syfte att göra en betalning till en annan användare med hjälp av ett av de föreslagna betalningssätten. Vi inbjuder dessa personer att läsa vår integritetspolicy (<https://mangopay.com/privacy-statement>) för att ta reda på specifikationerna för de uppgifter vi samlar in när de behandlar deras betalningar.

Vi har instruerat partnern att stödja dig under hela din användning av Mangopays tjänster. Därför, om du har några frågor angående dessa allmänna villkor, ber vi dig att först kontakta plattformens kundtjänstavdelning.

Du samtycker till att följa de allmänna villkoren, såväl som eventuella relaterade specifika villkor där tillämpligt.

Avsnitt3. Prenumeration på Mangopay-tjänster

3.1. Behörighetsvillkor

Behörighetskraven för våra Mangopay-tjänster beror på din status. De specifika förhållandena för varje situation beskrivs nedan.

Om du är en fysisk person som inte agerar i yrkesmässiga syften. För att prenumerera på och använda Mangopays tjänster som en fysisk person som agerar som konsument, deklarerar och garanterar du att:

- Du är minst 18 år gammal,
- Du har rättslig kapacitet att acceptera dessa allmänna villkor och att använda Mangopays tjänster,
- Du agerar inte inom ramen för en yrkesverksamhet (kommersiell, industriell, hantverksmässig, liberal eller jordbruksverksamhet),
- All information du tillhandahåller när du prenumererar, eller tillhandahåller när du använder Mangopays tjänster, är sann, korrekt och uppdaterad,
- Du är registrerad hos partnern som agerande för icke-yrkesmässiga ändamål,
- Du agerar i ditt namn och för dina egna vägnar när du använder Mangopays tjänster,
- Du agerar inte i samband med aktiviteter som är förbjudna enligt lag,
- Du deltar inte i någon aktivitet som är förbjuden av Mangopay. Förbjudna aktiviteter anges på vår webbplats (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Om du är en juridisk person (t.ex. ett företag eller en förening). För att prenumerera på och använda Mangopay-tjänsterna på uppdrag av en juridisk person intygar och garanterar du att:

- Du är en juridisk representant för den juridiska personen och har full behörighet att juridiskt binda dem till dessa allmänna villkor,
- All information du tillhandahåller när du prenumererar, eller tillhandahåller när du använder Mangopays tjänster, är sann, korrekt och uppdaterad,
- Den juridiska personen är vederbörligen registrerad som ett företag, en förening eller på annat sätt och är registrerad i en stat som godkänts av Mangopay. De auktoriserade länderna anges på [vår webbplats \(https://support.Mangopay.com/s/article/which-are-the-authorized-countries-where-you-can-process-payments?language=en_US\)](https://support.Mangopay.com/s/article/which-are-the-authorized-countries-where-you-can-process-payments?language=en_US),
- Den juridiska personen är listad på Partnerns plattform som agerande professionellt eller, i förekommande fall, för ideella ändamål om den juridiska personen har ett icke-vinstdrivande 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 aktivitet som är förbjuden av Mangopay. Förbjudna aktiviteter anges på vår webbplats (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Om du är en individ som agerar i yrkesmässiga syften. För att prenumerera på och använda Mangopays tjänster intygar och garanterar du att:

- All information du tillhandahåller när du prenumererar, eller tillhandahåller när du använder Mangopays tjänster, är sann, korrekt och uppdaterad,
- Du utför regelbundet din yrkesverksamhet i enlighet med bestämmelserna i ditt verksamhetsland och, där denna förordning kräver det, är du vederbörligen registrerad och/eller listad hos behöriga myndigheter (inklusive skatt) och/eller relevanta register i ett land som är part i avtalet om Europeiska ekonomiska samarbetsområdet eller i ett tredjeland som ålägger likvärdiga skyldigheter i termer av AML/CFT,
- Du är listad på partnerns plattform som agerande i yrkesmässiga syften,
- Du agerar för din egen räkning när du använder Mangopays tjänster,

- Du deltar inte i någon aktivitet som är förbjuden av Mangopay. Förbjudna aktiviteter anges på vår webbplats (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Prenumerationsvillkor

För att prenumerera på Mangopays tjänster måste du följa registreringsproceduren som anges av partnern. Såvida inte partnern ger dig något annat råd, ingås de allmänna villkoren på distans via partnerns gränssnitt och detta bekräftas av ett godkännandeförfarande online. I detta avseende måste du ha lämplig utrustning (hårdvara och mjukvara), som du är ensam ansvarig för. Datumet då de allmänna villkoren ingås motsvarar det datum då du slutförde godkännandeförfarandet i partnerns gränssnitt (eller, i förekommande fall, det datum då du manuellt undertecknade de allmänna villkoren om partnern har tillhandahållit dig med detta alternativ).

3.3. Obligatoriska uppgifter och handlingar

Reglerna som vi är bundna till kräver att vi identifierar dig och verifierar din identitet för att kunna förse dig med Mangopay-tjänsterna. Som en del av din prenumeration på Mangopays tjänster kommer du att behöva förse oss med alla nödvändiga identitetsuppgifter och styrkande dokument via partnerns gränssnitt. Denna information måste vara korrekt, fullständig och uppdaterad.

Listan över nödvändiga identitetsuppgifter och styrkande dokument är följande:

	Identitetsdata	Styrkande dokument
Juridisk enhet	Företagsnamn; företagets e-postadress; efternamn, förnamn, födelsedatum, nationalitet och bosättningsland för det juridiska ombudet. För föreningar: föreningens namn; namnet på det juridiska ombudet (ordförande eller medordförande, kassör eller sekreterare).	Det juridiska ombudets identitetshandling; bolagsordning för den juridiska personen; registreringsbevis i aktiebolagsregistret. För föreningar: registreringsbevis; bolagsordning; en handling som bekräftar det juridiska ombudets kapacitet (om det inte anges i bolagsordningen).
Fysisk person som agerar i yrkesmässiga syften	Företagsnamn; företagets e-postadress; efternamn, förnamn, födelsedatum, nationalitet och bosättningsland för det juridiska ombudet.	Det juridiska ombudets identitetshandling; registreringsbevis i aktiebolagsregistret.
Fysisk person över 18 år som agerar i	Efternamn, förnamn, födelsedatum, nationalitet och	Identitetshandling

icke-yrkesmässiga ändamål (konsument)	bosättningsland; e-postadress.	
---------------------------------------	--------------------------------	--

Vi kan när som helst anpassa denna lista beroende på ändringar i de regler som gäller för oss. Vi kan också be dig att förse oss med uppdaterade identitetsuppgifter och styrkande dokument som en del av vår skyldighet att uppdatera information om våra användare.

Om informationen som tillhandahålls (identitetsdata och/eller styrkande dokument) är ofullständig eller felaktig, kan tillhandahållandet av Mangopay-tjänsterna begränsas eller avbrytas. Vi kan också be dig om andra ytterligare dokument som vi anser vara nödvändiga för våra AML/CFT-kontroller.

3.4. Begränsad användning av Mangopays tjänster

I händelse av att du inte har tillhandahållit dina identitetsuppgifter och/eller styrkande dokument, kan Mangopays tjänster stängas av eller begränsas till vissa transaktioner som inte överstiger ett visst belopp, i enlighet med de juridiska skyldigheter som gäller för Mangopay enligt AML/CFT.

Till exempel kan begränsningarna för Mangopay-tjänster begränsa din möjlighet att återställa hela eller delar av pengarna som registrerats på ditt Mangopay-konto till ditt externa konto i enlighet med artikel 3.7 eller att ta emot betalningar i enlighet med artikel 3.5. Dessa gränser gäller tills du har tillhandahållit de obligatoriska styrkande dokumenten och vi har verifierat din identitet. Andra gränser kan också gälla; du kommer att informeras om dessa på plattformen där det är tillämpligt.

När du har tillhandahållit den nödvändiga informationen (identitetsdata och/eller styrkande dokument) och vi har godkänt din registrering kommer vi att ta bort begränsningarna för användningen av Mangopays tjänster som beskrivs ovan.

3.5. Ta emot betalningar (Transaktioner) och göra återbetalningar

3.5.1. Transaktioner gjorda via en Mangopay-betalningsmetod

Följande bestämmelser ska gälla i händelse av att partnern har integrerat en eller flera Mangopay betalningsmetoder på sin plattform. Betalningsmetoderna som tillhandahålls av Mangopay identifieras som sådana på plattformen. Mangopays tjänster tillåter dig att ta emot betalningar från en betalare som en del av en transaktion som utförs på plattformen. Vi samlar in dessa transaktioner och anger dem på ditt Mangopay-konto. För att utföra en transaktion kan betalare välja Mangopay betalningsmetoder som finns tillgängliga på partners plattform, enligt de villkor som vi har kommit överens med partnern. De tillgängliga betalningsmetoderna för Mangopay kan variera från tid till annan: Partnern anger dessa för betalarna och de kan inkludera, men är inte begränsade till, kortbetalningar, mottagande av överföringar (SEPA eller internationella) och mottagande av debiteringar. Transaktioner som vi tar emot för din räkning registreras på ditt Mangopay-konto, förutsatt att vi har tagit emot pengarna från betalarens PSP. Om pengarna från en transaktion inte tas emot av tekniska skäl kommer vi att försöka göra allt som krävs för att slutföra operationen på ditt Mangopay-konto.

Bestridande av transaktioner som vi har mottagit för dig - Beroende på vilken Mangopay-betalningsmetod som används av en betalare, kan betalaren ha rätt att bestrida en

transaktion i enlighet med reglerna för nämnda Mangopay-betalningsmetod, inklusive i avsaknad av bedrägliga skäl. Detta är särskilt fallet för Mangopays kort- och bankbetalningsmetoder. I händelse av att betalaren bestrider en transaktion och vi är skyldiga att återbetala pengarna till betalaren via Mangopay betalningsmetod som används för transaktionen, förbehåller vi oss rätten att dra av motsvarande belopp från ditt Mangopay-konto, inklusive genom kvittning. I det här fallet kan vi fortsätta med att helt eller delvis återföra den omtvistade transaktionen. I tillämpliga fall kan vi också, på vilket sätt som helst, återkräva det belopp som motsvarar återbetalningen av medlen för varje transaktion i händelse av att du har otillräckliga medel, utan att det påverkar vår rättsliga kapacitet att överta dina rättigheter för att på något sätt återkräva de belopp som betalaren är skyldig.

Mangopay-tjänster inklusive mottagande av betalning i andra valutor – Vid mottagande av en betalning från en betalare i samband med en transaktion utförd på plattformen och om inte annat instrueras av dig, förbehåller vi oss rätten att tillåta en betalare att göra en betalning i en valuta annan än valutan för ditt Mangopay-konto. I ett sådant fall kommer betalaren att erbjudas en valutaomvandlingstjänst så att de kan betala i valutan för sitt bosättningsland och/eller sin betalningsmetod. Om betalaren väljer att använda valutaomvandlingstjänsten för transaktionen kommer de att informeras om avgifterna för denna tjänst (växelkurser och avgifter). Mangopay kommer inte att debitera dig en valutakonverteringsavgift när denna tjänst erbjuds till betalaren. Transaktioner som vi tar emot för din räkning i en annan valuta efter att betalaren har använt valutaomvandlingstjänsten kommer att registreras på ditt Mangopay-konto utan extra kostnad för dig.

Återbetalning av en transaktion – Om du vill återbetala en betalare i samband med en transaktion kan du begära att en transaktion som vi har tagit emot för dig helt eller delvis hävs i enlighet med denna artikel. Avbrytning av transaktionen kommer endast att vara möjlig om de medel som motsvarar det belopp som ska återbetalas finns tillgängliga på ditt Mangopay-konto.

Den totala eller partiella annulleringen av transaktionen kommer att utföras med den Mangopay betalningsmetod som ursprungligen användes av betalaren för nämnda transaktion, inom gränserna för reglerna för varje Mangopay betalningsmetod (särskilt kortsystem och SEPA-regler), inte senare än tio (10) arbetsdagar efter mottagandet av begäran om återbetalning.

Det är inte alltid möjligt att avbryta en transaktion av olika anledningar (t.ex. när återbetalningen sker mer än 11 månader efter transaktionsdatumet för att återbetalas för Mangopays betalningsmetoder såsom kort). I detta fall kommer transaktionen att återbetalas till betalaren med en annan betalningsmetod.

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

3.5.2. Transaktioner som utförs via en extern betalningsmetod

Följande bestämmelser ska gälla i händelse av att partnern har integrerat en eller flera externa betalningsmetoder på sin plattform. De externa betalningsmetoderna görs tillgängliga för betalarna av den tredjeparts-PSP som valts av partnern, i enlighet med de villkor som avtalats mellan partnern och tredjeparts-PSP. Transaktioner bearbetas av tredjeparts-PSP och levereras till Mangopay av partnern eller av tredje-parts-PSP. Transaktioner som vi tar emot för din räkning registreras på ditt Mangopay-konto, förutsatt att vi har tagit emot pengarna från betalarna. Om pengarna inte tas emot

av tekniska skäl kommer vi att sträva efter att göra vad som är nödvändigt för att slutföra operationen.

Bestridande av Betalaren – Vi informerar dig om att betalaren har rätt att bestrida alla transaktioner med sin PSP, upp till tretton (13) månader efter det datum då kontot kopplat till den externa betalningsmetod som de använde för att utföra transaktionen var debiteras. Dessa tvister hanteras uteslutande av partnern. Vi ber 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 avbryts. Om din begäran om återbetalning initieras mer än en dag efter transaktionsdatumet, kan den endast utföras om de medel vi innehar för din räkning är tillräckliga för att täcka din begäran.

3.6. Betala in pengar till ditt externa konto

(i) Registrera ett externt konto

Pengar som registreras på ditt Mangopay-konto kommer att betalas till dig exklusivt på ett externt konto som öppnats i ditt namn hos en tredjeparts-PSP. I detta avseende måste du registrera ett externt konto. Du måste tillhandahålla följande information via plattformens gränssnitt: IBAN-nummer, BIC (valfritt), ditt efternamn, förnamn och exakt postadress i din egenskap av extern kontoinnehavare. Du kan lägga till eller ändra ditt externa konto när som helst via plattformens gränssnitt förutsatt att du följer proceduren för definitionen av det externa kontot som partnern har tillhandahållit på plattformen.

Du har inte behörighet att registrera dig som ett externt konto, ett konto som du inte har.

(ii) Överföring av pengar till ditt externa konto

Vi kommer att göra betalningar till ditt externa konto automatiskt och regelbundet (förutom när artikel 3.7 nedan gäller). I detta avseende samtycker du till att informationen om frekvensen av betalningar till ditt externa konto kommer att kommuniceras direkt till oss av partnern. I vissa fall kan du ändra betalningsfrekvensen på plattformens gränssnitt på en engångsbasis eller permanent.

Vi kan blockera en betalning om vi misstänker bedräglig eller olaglig användning av Mangopay-kontot, brott mot Mangopay-kontots säkerhet eller av AML/CFT-skäl, inklusive i händelse av en frysningsåtgärd mot dig av en administrativ myndighet eller någon annan anledning som anges i artikel 7.

Om du märker att en betalning görs med fel kan du meddela Plattformens kundtjänst om detta fel. Om felet kan hänföras till oss kommer vi att åtgärda situationen så snart som möjligt.

Inbetalningen av pengar till ditt externa konto är strikt föremål för efterlevnad av skyldigheterna att tillhandahålla dokument för att verifiera din identitet, som anges i artikel 3.3.

(iii) Valuta för utbetalningar av medel

Medel som registrerats på ditt Mangopay-konto kommer i princip att betalas in på ditt externa konto i den valuta som transaktionerna registrerades i på ditt Mangopay-konto och i vilken du förväntar dig en betalning. Vi rekommenderar att du kontrollerar om några ytterligare avgifter som tas ut av den PSP som innehar det externa kontot kan tillkomma i händelse av att betalningsvalutan som anges på ditt Mangopay-konto inte är valutan för ditt externa konto.

Om inte annat uttryckligen instrueras av dig, där vi noterar att (y) valutan för ditt Mangopay-konto inte är den officiella valutan i det land där du bor och/eller (z) den angivna valutan för ditt externa konto, kan vi konvertera beloppet av medlen som ska betalas i valutan för ditt Mangopay-konto till ditt lands valuta till det externa kontot. Du kommer alltså att få pengarna direkt i valutan i ditt bosättningsland och/eller som anges för ditt externa konto.

3.7. Andra tjänster

I händelse av att du har möjlighet på plattformen att använda saldot på ditt Mangopay-konto för att överföra pengar till en annan plattformsanvändare, gäller även de specifika villkoren för återanvändning av medel, som du kan läsa här: *Specifika villkor*

3.8. Återhållsamhetsmekanism och Reserv

Följande bestämmelser syftar till att mildra riskerna för Mangopay och dess kunder (till exempel Plattformen) relaterade till Transaktioner, särskilt vid chargeback, bedrägeri eller andra potentiella risker.

(i) Återhållsamhetsmekanism

Med undantag enligt artikel 3.6 (ii) i Villkoren, om du är en Ny användare eller vid Legitimt skäl, förbehåller sig Mangopay rätten att skjuta upp tiden då vi kommer att överföra medlen till ditt Externa Konto ("Återhållsamhetsmekanism").

Om inte lag och/eller myndighet kräver det, kommer Mangopay att sluta tillämpa Återhållsamhetsmekanismen så snart det finns rimliga skäl att tro att den (de) risk(en) som identifierats av Mangopay avseende (i) Mangopay, (ii) Partner, (iii) någon annan användare av Plattformen och/eller (iv) någon annan användare av Mangopay-tjänsterna har minskat eller hanterats på ett sätt som gör att Återhållsamhetsmekanismen inte längre anses nödvändig.

Du erkänner och accepterar att Mangopay kan kompensera det inhållna beloppet på ditt Mangopay-konto enligt Återhållsamhetsmekanismen med vilket belopp som helst som du är skyldig Mangopay enligt Allmänna villkor.

(ii) Reserv

Vid Berättigat skäl förbehåller vi oss rätten att kräva en Reserv på ditt Mangopay-konto. Innan vi kräver en Reserv beaktar vi olika riskfaktorer såsom, men inte begränsat till: din Mangopay-kontohistorik, beloppet och antalet återbetalningar, tvister, kontroverser eller chargebacks relaterade till ditt Mangopay-konto, beloppet av Transaktioner som vi behandlar på din vägnar på Plattformen, antalet Transaktioner som vi behandlar på din vägnar på Plattformen, din riskprofil, eller

de medel som du eventuellt är skyldig Mangopay.

Om vi kräver att en Reserv ska tillämpas på ditt Mangopay-konto informerar vi dig skriftligen om villkoren för genomförandet av Reserven.

Om inte lag och/eller en myndighet kräver det, kommer Mangopay att låsa upp Reserven så snart det finns rimliga skäl att tro att det(de) av Mangopay identifierade risken(a) avseende (i) Mangopay, (ii) Partnern, (iii) någon annan användare av Plattformen och/eller (iv) någon annan användare av Mangopay-tjänsterna har minskat eller hanterats på ett sätt som gör att Reserven inte längre anses nödvändig.

Du erkänner och accepterar att Mangopay kan kompensera beloppet av Reserven med eventuella belopp som du är skyldig Mangopay enligt Allmänna Villkoren.

Återhållsamhetsmekanismen och Reserven kan kumulera.

3.9. Avgifter som ska betalas till partnern

Du godkänner att Mangopay drar från ditt Mangopay-konto alla avgifter som avtalats mellan dig och partnern i plattformsavtalet i samband med de tjänster som tillhandahålls av partnern. I detta avseende samtycker du till att beloppen som ska dras kommer att meddelas oss av partnern. I händelse av en tvist som rör storleken på de avgifter som överenskommit mellan dig och Partnern och som vi har dragit av, uppmanar vi dig att kontakta Plattformens kundtjänstavdelning.

3.10. Skydd av medel

De medel vi innehar för din räkning är skyddade i enlighet med villkoren i artikel 24-10 (5) och artikel 14 i lagen av den 10 november 2009 publicerad i Memorial A nr. 215 av den 11 november 2009 i Storhertigdömet Luxemburg.

3.11. Blockera ditt Mangopay-konto och Mangopay-tjänster

Vi kan spärra ditt Mangopay-konto och stänga av Mangopay-tjänsterna av skäl som hänför sig till säkerheten för Mangopay-kontot, under antagande om otillåten, olaglig eller bedräglig användning av Mangopay-kontot och/eller Mangopay-tjänsterna, i händelse av allvarliga överträdelser enligt dessa Allmänna uppgifter. Regler och villkor, misstankar om penningtvätt eller finansiering av terrorism, åtgärder för att frysa tillgångar mot dig eller på berättigad begäran från våra bankpartners eller kortsystem där de senare anser att din användning av Mangopay-tjänsterna strider mot deras regler. För alla frågor som rör blockering av ditt Mangopay-konto eller avstängning av Mangopay-tjänster, inbjuder vi dig att först kontakta plattformens kundtjänst. Vi informerar dig om att vi i vissa fall enligt lag är förbjudna att ge dig skäl för att blockera Mangopay-kontot eller stänga av Mangopay-tjänsterna.

Förutom att följa de restriktiva åtgärder och sanktioner som föreskrivs i EU-lagstiftningen är Mangopay skyldigt, som ett dotterbolag till ett företag baserat i USA, att följa de ekonomiska sanktioner och andra restriktiva åtgärder som genomförs i synnerhet av Office of Foreign Assets Control (OFAC) vid det amerikanska finansdepartementet. Detta innebär att vi kommer att vara skyldiga att omedelbart begränsa en transaktion, stänga av och/eller sluta tillhandahålla dig med hela

eller delar av Mangopay-tjänsterna och/eller avsluta dessa allmänna villkor omedelbart om vi upptäcker att du är en person som anges i OFAC 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, förutom handelsrestriktioner som införts genom relaterade lagar och förordningar.

Vi kommer att avblockera ditt Mangopay-konto och Mangopay-tjänster när skälen som motiverar blockeringen inte längre finns.

3.12. Säkerhet

Vi gör allt för att säkerställa sekretessen och säkerheten för ditt Mangopay-konto. Vi kan tillfälligt stänga av användningen av Mangopay-kontot och/eller Mangopays tjänster av tekniska, säkerhets- eller underhållsskäl, utan att dessa operationer ger upphov till någon form av kompensation. Vi kommer att begränsa dessa typer 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 komma åt plattformen och Mangopays tjänster. Om du är en juridisk person måste du också se till att endast personer som är auktoriserade av dig använder Mangopays tjänster. Du är fullt ansvarig för användningen av Mangopay-tjänsterna och åtkomsten till Mangopay-kontot av någon som är auktoriserad av dig i detta avseende. Vårt ansvar ska inte utkrävas i detta avseende, förutom vid bevisad vårdslöshet från vår sida.

3.13. Anti-penningtvätt och bekämpning av finansiering av terrorism

Vi är föremål för tillämpliga regler för bekämpning av penningtvätt och bekämpning av finansiering av terrorism (AML/CFT). För att kunna förse dig med betalningstjänsterna kräver reglerna att vi identifierar dig och verifierar din identitet, såväl som din verkliga ägares identitet i händelse av att du är en juridisk person. I vissa fall kan vi också behöva erhålla information om en transaktion (såsom dess syfte, ursprung eller destination) eller användningen av ditt Mangopay-konto. Som sådan, om vi anser att informationen som är tillgänglig för oss inte är tillräcklig, eller om denna information avslöjar några problem angående penningtvätt eller finansiering av terrorism, kan vi när som helst avbryta användningen av ditt Mangopay-konto och tillhandahållandet av Mangopay-tjänster, utan att det påverkar vår rätt att begära uppsägning av de allmänna villkor som binder oss, om vi tror att vi genom att fortsätta att tillhandahålla dig Mangopay-tjänsterna inte kommer att kunna uppfylla våra AML/CFT-förpliktelser.

Vi informerar dig om att de Mangopay-tjänster som vi tillhandahåller dig kan vara föremål för utövandet av rätten till kommunikation av de behöriga myndigheterna, såsom den nationella finansiella underrättelseenheten. Ingen civilrättslig stämning eller talan får väckas eller någon professionell sanktion utdömas mot Mangopay, dess direktörer eller dess agenter som i god tro har rapporterat den misstänkta aktiviteten till sin nationella myndighet.

Avsnitt 4. Ändring, varaktighet och kontraktets upphörande

4.1. Ändring av de allmänna villkoren

Vi kan när som helst ändra de allmänna villkoren. Du kommer att meddelas om eventuella ändringar

via plattformen eller av Mangopay. Om ändringar i de allmänna villkoren görs nödvändiga på grund av lagar eller andra bestämmelser, ska de omedelbart träda i kraft. I andra fall kommer du att informeras om eventuella ändringar minst två (2) månader innan de träder i kraft och du kommer att ha möjlighet att vägra ändringarna genom att meddela oss om ditt avslag, och att säga upp dessa allmänna villkor genom att kontakta plattformens kundtjänstavdelning eller Mangopay. Din avböjan, inklusive uppsägning av de allmänna villkoren, måste meddelas skriftligen innan de föreslagna ändringarna träder i kraft. Om du inte meddelar oss om din avböjan, kommer vi att anse att du accepterar de föreslagna ändringarna. Den nya versionen av de allmänna villkoren kommer då att gälla så snart den träder i kraft. Du bekräftar att din fortsatta användning av Mangopay-tjänsterna efter datumet för tillämpningen av uppdateringarna utgör ett godkännande av ändringarna.

4.2. Varaktighet och uppsägning

De Allmänna villkoren gäller på obestämd tid och är tillämpliga när du har accepterat dem.

Du kan säga upp dessa allmänna villkor när som helst. Vi kan också säga upp de allmänna villkoren när som helst med två (2) månaders varsel. Oavsett om uppsägningen sker på ditt eller Mangopays initiativ måste den meddelas den andra parten på valfritt sätt, inklusive via e-post. Om du vill säga upp via e-post kan uppsägning på ditt initiativ skickas till Plattformens kundtjänstavdelning eller till Mangopay på: eu-account-closure@mangopay.com. Du samtycker till att din begäran om uppsägning kommer att skickas till oss av partnern i tillämpliga fall. Om en utredning pågår vid tidpunkten för begäran om att avsluta ditt Mangopay-konto kan vi spärra ditt Mangopay-konto enligt artikel 4.6.

Vi kan också säga upp dessa allmänna villkor genom ett enkelt meddelande (inklusive via e-post) utan föregående meddelande i alla fall som anges i artikel 7 samt i följande fall: allvarliga överträdelser enligt dessa allmänna villkor; bristande efterlevnad av de behörighetsvillkor som anges i artikel 3.1; vägran att tillhandahålla de obligatoriska dokument som anges i artikel 3.3; bedräglig eller olaglig användning av Mangopays tjänster; misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism; på berättigade förfrågningar från våra bankpartners eller kortnätverk där de senare anser att din användning av Mangopays tjänster strider mot deras regler, eller när du är föremål för eller en av dina Transaktioner är föremål för restriktiva åtgärder eller ekonomiska sanktioner.

De allmänna villkoren kommer också att sägas upp automatiskt i följande fall:

- Om ditt Mangopay-konto är inaktivt, enligt definitionen nedan,
- I händelse av att ditt plattformsavtal upphör (på ditt initiativ eller på partnerns initiativ).

Vi informerar dig om att uppsägningen av de allmänna villkoren (och därför stängningen av ditt Mangopay-konto) endast är tillämpligt när Mangopay-kontot har ett saldo på noll.

4.3. Inaktivitet

Ditt Mangopay-konto kommer att betraktas som inaktivt om ingen transaktion har registrerats på ditt konto under två (2) år (exklusive administrativa förvaltningsavgifter). 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 är villig att fortsätta använda Mangopay-tjänsterna, måste du återställa pengarna på ett externt konto som du innehar för att möjliggöra stängning av ditt Mangopay-konto, eller om möjligt, kommer de registrerade medlen

automatiskt att sättas in på ditt externa konto. I händelse av att vi inte kan betala dig medlen kommer vi att fortsätta att med omsorg administrera dina tillgångar, i utbyte mot vilket vi förbehåller 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 på Mangopay-kontot. När saldot på ditt Mangopay-konto blir noll, kommer kontot att stängas automatiskt och dessa allmänna villkor kommer att avslutas permanent. Tills du presenterar dig för att få tillbaka beloppen som registrerats på ditt Mangopay-konto, kommer det att blockeras och underhållas i det enda syftet att överföra beloppen till det externa kontot du har angett, utan att det påverkar de administrativa förvaltningsavgifter som tas ut av Mangopay.

Vid dödsfall kan återstoden endast återbetalas till dina förmånstagare. Mangopay-kontot kommer inte längre att tillåta utförandet av betalningsoperationer.

4.4. Konsekvenser av att avtalet mellan Mangopay och partnern upphör att gälla

Vi informerar dig om att, om avtalet vi har ingått med partnern för integrationen av Mangopay-lösningen upphör, kommer vi att säga upp de allmänna villkoren, med förbehåll för den uppsägningsperiod som anges i artikel 4.2.

Om tillämpligt, om saldot på ditt Mangopay-konto är noll, kommer det att stängas automatiskt i slutet av uppsägningstiden och de allmänna villkoren kommer att anses avslutade.

Om saldot på ditt Mangopay-konto är positivt måste du återföra pengarna till ett externt konto som innehas av dig så att ditt Mangopay-konto kan stängas. Om du inte får tillbaka dina pengar kommer vi att fortsätta att administrera dina tillgångar med omsorg i enlighet med bestämmelserna nedan.

Om partnern inte längre använder Mangopay-tjänsterna kommer ditt Mangopay-konto att betraktas som inaktivt om ingen transaktion har registrerats på ditt Mangopay-konto under ett (1) år (exklusive administrativa förvaltningsavgifter). Du kommer att få ett meddelande om inaktivitet via e-post från Plattformen eller Mangopay, där du uppmanas att kontakta Mangopay i enlighet med förfarandet som kommer att anges i inaktivitetsmeddelandet. Om du inte kan överföra pengarna från ditt Mangopay-konto till ditt externa konto, kommer dina medel att hållas av Mangopay, i utbyte mot vilket vi drar av en administrativ förvaltningsavgift på trettio (30) euro per år.

Dessa administrativa förvaltningsavgifter kommer att begränsas till det positiva saldot som finns på Mangopay-kontot. När saldot på ditt Mangopay-konto blir noll, kommer kontot att stängas automatiskt och dessa allmänna villkor kommer att avslutas permanent.

Tills du presenterar dig för att få tillbaka pengarna som registrerats på ditt Mangopay-konto, kommer de att behållas i det enda syftet att överföra beloppen till det externa konto som du har angett, utan att det påverkar de administrativa förvaltningsavgifter som tas ut av Mangopay.

Vid dödsfall kan återstoden endast återbetalas till dina förmånstagare i enlighet med artikel 4.5. Mangopay-kontot kommer inte längre att tillåta utförandet av betalningsoperationer.

4.5. Dödsfall (naturlig person)

I händelse av dödsfall kommer vi att upphöra att tillhandahålla Mangopay-tjänsterna. Vi kommer också att begränsa betalningar till det externa kontot tills vi får instruktioner från förmånstagarna eller notarie som ansvarar för dödsboet. Dina medel får endast överföras till dina förmånstagare när de dokument som tillåter oss att verifiera deras legitimitet och identitet tillhandahålls.

4.6. Konsekvenser av uppsägning

I händelse av meddelande om uppsägning av de allmänna villkoren kommer du inte längre att kunna använda alla Mangopay-tjänster och ditt Mangopay-konto kommer att begränsas till de operationer som krävs för att överföra pengarna som registrerats på ditt Mangopay-konto till ditt externa konto. Pengarna vi har på ditt Mangopay-konto kommer att överföras till ditt externa konto, under förutsättning att de identifieringskrav som anges i artikel 4.3 uppfylls. Ditt Mangopay-konto kommer att stängas permanent och de allmänna villkoren upphör när Mangopay-kontot har ett nollsaldo.

Avsnitt5. Avgifter

Vi tar inte ut någon avgift för användningen av Mangopay-tjänster förutom i händelse av inaktivitet på ditt Mangopay-konto enligt artikel 4.3.

Avsnitt6. Ansvarsbegränsning

Vårt ansvar är begränsat till tillhandahållandet av Mangopays tjänster. Vi ingriper inte i några juridiska eller kommersiella relationer, eller i några 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 som vi behandlar en betalning för. Vi står utanför avtalet mellan dig och en betalare eller mellan dig och partnern. Som ett resultat kan vi inte hållas ansvariga för underlåtenhet eller felaktigt fullgörande av skyldigheterna som följer därav, inte heller för fel, försummelse eller försummelse av någon betalare eller partner som har begåtts gentemot dig. Partnern är ensam ansvarig för säkerheten för sin plattform, och du måste kontakta den senare angående eventuella tvister som rör användningen av deras plattform. Vi är ensamma ansvariga för säkerheten för Mangopay-lösningen.

Vi ska under inga omständigheter hållas ansvariga (i) i händelse av blockering av Mangopay-kontot eller avstängning av Mangopay-tjänsterna som inträffar i de fall som anges i dessa allmänna villkor, (ii) i händelse av otillgänglighet av plattformen eller ditt gränssnitt, (iii) i händelse av obehörig åtkomst till ditt gränssnitt eller ett säkerhetsintrång i plattformen, (iv) i händelse av avbrott eller avbrott i vår programvara och datorsystem som används för att tillhandahålla Mangopay-lösningen och (v) i fall av underlåtenhet eller otillbörligt fullgörande av skyldigheterna som härrör från ditt avtal med en betalare eller med plattformen. I alla fall är vårt ansvar begränsat till ersättning för direkta skador relaterade till vårt brott mot någon av våra skyldigheter enligt dessa Allmänna villkor, utom i fall där en sådan begränsning är förbjuden enligt tillämplig lag.

Avsnitt7. Dina åtaganden

Under hela varaktigheten av din användning av Mangopay-tjänsterna samtycker du till att följa följande villkor:

- Din användning av Mangopays tjänster strider inte mot (i) allmän ordning, (ii) moral eller (iii) tillämpliga lagar och förordningar och (iv) kränker inte tredje parts rättigheter,
- Din användning av Mangopays tjänster är uteslutande i syfte att utföra transaktioner under plattformsvalet,
- Du samtycker till att inte använda Mangopays tjänster för aktiviteter som är förbjudna. Listan över förbjudna aktiviteter finns på vår webbplats (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>),
- Du samtycker till att inte utge dig för en annan person eller enhet, förfälska eller dölja din identitet eller ålder, eller skapa en falsk identitet.

I händelse av ett brott mot dessa åtaganden kan vi vidta ett antal åtgärder för att skydda Mangopay, när som helst och efter eget gottfinnande. I synnerhet kan vi, utan förvarning, vidta följande åtgärder:

- avsluta dessa allmänna villkor,
- Begränsa ditt Mangopay-konto och/eller stänga av Mangopays tjänster,
- Blockera ditt Mangopay-konto,
- Vägra att förse dig med Mangopay-tjänster i framtiden, inklusive på andra plattformar,
- Spärra dina pengar i den utsträckning som rimligen är nödvändig och så länge som rimligen är nödvändigt,
- Avvisa när som helst transaktioner, i det här fallet kommer vi att meddela dig om avslaget och skälen till detta inom de gränser som anges i lag.

Vi har rätt att vidta alla privata rättsliga åtgärder för att ersätta alla skador som vi lidit till följd av ditt brott mot dina skyldigheter enligt dessa Allmänna villkor. Om du observerar ett brott mot ovan nämnda skyldigheter kan du informera oss om dessa åtgärder genom att kontakta oss på: compliance@Mangopay.com.

Avsnitt 8. Skydd av dina personuppgifter

I samband med tillhandahållandet av Mangopays tjänster samlar vi in och behandlar dina personuppgifter ("Personuppgifter"). I enlighet med den europeiska förordningen (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för individer med avseende på behandling av personuppgifter och om fri rörlighet för sådana uppgifter ("GDPR"), behandlas endast personuppgifter som är strikt nödvändiga för att uppfylla av de angivna ändamålen. För mer information om behandlingen av dina personuppgifter av Mangopay, se vår integritetspolicy på: <https://mangopay.com/privacy-statement>. För alla frågor eller förfrågningar som rör behandlingen av dina personuppgifter kan du kontakta oss när som helst på: dpo.mangopay@mangopay.com.

Genom att underteckna dessa allmänna villkor: (i) förklarar du att du har läst vår integritetspolicy som finns tillgänglig på Mangopays kommersiella webbplats på följande adress: <https://mangopay.com/privacy-statement>; (ii) samtycker du till att konsultera vår integritetspolicy med jämna mellanrum, eftersom du är medveten om att den kan anpassas i enlighet med ändringar av vår personuppgiftsbehandling eller tillämpliga bestämmelser, med den senaste versionen publicerad på Mangopays kommersiella webbplats gällande; (iii) i händelse av att du agerar som juridiskt ombud för en juridisk person eller förening, och att du förser oss med personuppgifter relaterade till en tredje part, förbinder du dig att kommunicera vår integritetspolicy (<https://mangopay.com/privacy-utlåtande>) till sådan tredje part(er).

Avsnitt 9. Allmänna bestämmelser

9.1. Tystnadsplikt

Vi är föremål för strikt tystnadsplikt. Sekretessen kan dock hävas med stöd av en lag-, förordnings- eller tillsynsbestämmelse, särskilt på begäran av tillsynsmyndigheterna.

Du samtycker till att sekretessen upphävs till förmån för de tjänsteleverantörer som vi lägger ut operativa funktioner till. Tjänsteleverantörer till vilka vi kommer att dela data som omfattas av sekretess ger oss tjänster relaterade till bedrägeriförebyggande, bekämpning av penningtvätt och bekämpning av finansiering av terrorism, samt värd och säkerhet för vår tekniska infrastruktur. De berörda uppgifterna är dina identitetsuppgifter samt data relaterade till transaktioner som utförs genom användning av Mangopays tjänster. Vi kan också dela vissa tekniska data som rör enheten du använder (dator, telefon, etc.), dina e-ID, din IP-adress och information om din interaktion med vår partners plattform i syfte att förebygga bedrägeri. Våra tjänsteleverantörer finns i allmänhet inom EU, särskilt i Luxemburg, Polen, Frankrike, Irland och Tyskland. Vissa av dessa enheter är också belägna utanför Europeiska unionen och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ("EES"), bland annat i USA, England och Kanada. För att säkerställa att Mangopay-tjänsterna fungerar korrekt, samtycker du till att dina uppgifter delas med enheter inom den grupp som Mangopay tillhör, när sådana enheter är involverade i tillhandahållandet av Mangopay-tjänster. Slutligen samtycker du till att sekretessen kommer att hävas som en del av legitima förfrågningar från myndigheter som har befogenhet att kräva att vi delar viss information.

Du har också rätt att befria oss från tystnadsplikt genom att uttryckligen informera oss om vilka tredje parter som är behöriga att ta emot din konfidentiella information, samt vilka kategorier av uppgifter som ska lämnas ut.

9.2. Immateriella rättigheter

Vi behåller alla immateriella rättigheter och rättigheter kopplade till Mangopay-tjänsterna som vi tillhandahåller dig. Ingen av dessa rättigheter överförs till dig nedan.

Du förbinder dig att inte göra intrång i de titlar och rättigheter som innehas av Mangopay, inklusive "Mangopays" varumärke och logotyp. Du åtar dig också att inte ta bort eller modifiera någon indikation på varumärket "Mangopay" eller någon annan immateriell egendom eller äganderätt som förekommer på någon artikel som tillhandahålls eller görs tillgänglig av Mangopay.

9.3. Force majeure

Vi kan inte hållas ansvariga eller anses ha brutit mot dessa Allmänna villkor i händelse av underlåtenhet att utföra Mangopays tjänster, om orsaken är relaterad till en force majeure-händelse enligt definitionen i tillämplig lag.

9.4. Avtalsbestämmelsernas självständighet

Om någon av bestämmelserna i dessa allmänna villkor anses vara ogiltiga, ska den anses oskriven och ska inte ogiltigförklara någon av de andra bestämmelserna. Om en eller flera bestämmelser i dessa

Allmänna villkor blir föråldrade eller förklaras som sådana i enlighet med lag, förordning eller efter ett slutligt beslut som meddelats av behörig domstol, ska övriga bestämmelser behålla sin bindande kraft och räckvidd.

9.5. Överlåtbarhet

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

9.6. Överenskommelse om bevis

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

9.7. Icke-avstående

Det faktum att du eller vi inte utnyttjar någon bestämmelse i dessa allmänna villkor vid en given tidpunkt utgör inte ett avstående från en rättighet och hindrar inte utövandet av den rätten eller någon annan rättighet vid ett senare tillfälle .

9.8. Klagomål och medling

För alla förfrågningar som rör användningen av Mangopays tjänster, inbjuder vi dig att först kontakta plattformens kundtjänstavdelning. För klagomål relaterade till Mangopay-tjänsterna eller ditt Mangopay-konto kan du kontakta vår klagomålsavdelning på följande e-postadress: complaint@mangopay.com.

Du kommer att få ett svar så snart som möjligt och senast femton (15) arbetsdagar efter att Mangopays mottagande av klagomålet. Av skäl utanför dess kontroll kanske Mangopay inte kan svara inom denna femton (15) dagars period.

I det här fallet kommer vi att ge dig ett svar som anger skälen till denna extra tid och vilket datum det kommer att skicka det slutliga svaret. I vilket fall som helst kommer du att få ett slutgiltigt svar senast trettiofem (35) arbetsdagar efter mottagandet av klagomålet.

Vi informerar dig om att *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) har jurisdiktion att avgöra, på utomrättslig grund, tvister som rör implementeringen av dessa allmänna villkor. För mer information om CSSF och villkoren för sådan regress, kan du konsultera CSSF:s webbplats (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Vi uppmärksammar dig på att CSSF inte kan anlitas om begäran är uppenbart ogrundad eller kränkande, om tvisten tidigare har prövats eller håller på att prövas av annan ombudsman eller av domstol, om ansökan till ombudsman lämnas in mer än ett år efter det skriftliga klagomål du har gjort till oss, eller om tvisten inte faller inom ombudsmannens behörighetsområde. Om du är konsument kan du också lämna in din tvist på Europeiska kommissionens plattform för onlinetvistlösning på <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Användningen av medling är en alternativ mekanism som inte utgör en förutsättning för att vidta rättsliga åtgärder.

9.9. Språk

Förutom när det gäller regler för allmän ordning (som endast ska gälla i strikt utsträckning av deras syfte), är dessa allmänna villkor endast på engelska och du samtycker till att vi kommer att kommunicera med dig på engelska. Alla översättningar av dessa allmänna villkor tillhandahålls endast för din bekvämlighet och är inte avsedda att ändra villkoren i dessa allmänna villkor.

9.10. Tillämplig lag och jurisdiktion

Dessa allmänna villkor är föremål för luxemburgsk lag, utom där lagar om allmän ordning (såsom lokal konsumentlagstiftning) är avsedda att gälla för det förhållande som binder oss.

I händelse av en tvist mellan oss accepterar du den exklusiva jurisdiktionen för de luxemburgska domstolarna. Men om du är konsument kan du antingen hänskjuta ärendet till domstolen på din bosättningsort eller domstolen på orten för Mangopays säte, i enlighet med förordning nr 1215/2012 av den 12 december 2012.

Specifika villkor för Mangopay-tjänster i händelse av återanvändning av medel som registrerats på ett Mangopay-konto

Observera att detta dokument har översatts till flera språk för att underlätta för våra läsare. I händelse av avvikelser gäller den engelska versionen.

Dessa specifika villkor gäller när du har möjlighet att (i) använda de medel som registrerats på ditt Mangopay-konto för att överföra pengar till Mangopay-kontot för en annan användare av plattformen, och (ii) att ta emot överföringar av medel till ditt Mangopay-konto initierade av en annan plattformsanvändares Mangopay-konto. Den här funktionen är endast tillgänglig om partnern har specificerat att det här alternativet är tillgängligt för dig.

Om betalaren också är en användare av plattformen med ett Mangopay-konto, har de möjlighet att betala dig med tillgängliga medel från sitt eget Mangopay-konto. Denna transaktion hänvisas till som en "överföring" under dessa specifika villkor.

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

Du kan använda pengarna som registrerats på ditt Mangopay-konto för att göra en betalning till en annan användare av plattformens Mangopay-konto. I det här fallet måste du logga in på plattformens gränssnitt enligt den angivna autentiseringsproceduren. Innan du påbörjar din betalning måste du se till att det tillgängliga saldot på ditt Mangopay-konto är tillräckligt för att täcka överföringsbeloppet.

För att göra betalningen till Mangopay-kontot för en annan plattformsanvändare måste du ange beloppet, förmånstagaren och all annan information som partnern begär. Din betalningsinstruktion är oåterkallelig när du har bekräftat din betalning på plattformens gränssnitt och kommer att anses vara omedelbar i avsaknad av någon indikation på motsatsen. Vi kommer att utföra din instruktion så snart som möjligt och kommer att registrera pengarna på Mangopay-kontot för användaren som är mottagaren av överföringen. Vi kan vägra att genomföra transaktionen om instruktionen är ofullständig eller felaktig. Vi kan blockera en överföring från ditt Mangopay-konto till ett annat Mangopay-konto om vi misstänker bedräglig eller olaglig användning av ditt Mangopay-konto, ett säkerhetsintrång i ditt Mangopay-konto eller av AML/CFT-skäl, inklusive åtgärder för frysning av tillgångar, sanktioner eller restriktioner mot dig av en administrativ myndighet eller i samband med överlåtelsen.

Bestrida en överföring som initierats från ditt Mangopay-konto - Om du vill bestrida en betalning som gjorts till Mangopay-kontot för en annan plattformsanvändare som du inte har auktoriserat eller som har utförts felaktigt, inbjuder vi dig att först kontakta partnerns kundtjänstavdelning snarast möjligt eller att kontakta Mangopays kundtjänstavdelning.

Om du använder Mangopay-tjänsterna för icke-professionella ändamål har du en period på tretton (13) månader efter debiteringen av ditt Mangopay-konto för att bestrida överföringstransaktionen.

Om du använder Mangopay-tjänsterna som yrkesverksam, är din tvistperiod åtta (8) veckor från debiteringen av ditt Mangopay-konto. Om vi upptäcker att den obehöriga betalningen beror på bedrägeri kommer vi att återbetala transaktionsbeloppet till dig. Alla förluster relaterade till obehöriga betalningar kommer dock att förbli ditt ansvar om de är ett resultat av bedrägliga aktiviteter utförda av dig, eller i händelse av din försumlighet angående säkerheten för 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 genom en överföring. Pengarna som tas emot från en överföring kommer att registreras på ditt Mangopay-konto.

3. Återbetalning av en mottagen överföring

Om du vill återbetala en överföring i samband med en transaktion kan du begära att en överföring mottagits på ditt konto helt eller delvis avbryts i enlighet med denna artikel. Avbrytning av en överföring kommer endast att vara möjlig om de medel som motsvarar det belopp som ska återbetalas finns tillgängliga på ditt Mangopay-konto.