

---

## CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS DE PAGO MANGOPAY

---

26/06/2023

Tenga en cuenta que este documento se ha traducido a varios idiomas para mayor comodidad de nuestros lectores. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión inglesa.

### Presentación

Mangopay S.A. es una sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxemburgo, e inscrita en el Registro Mercantil de Luxemburgo con el número B173459.

Mangopay S.A. («Mangopay», «nosotros», «nos», «nuestro») ha creado una API para operadores de plataformas en línea que les permite integrar una solución de pago (la «solución Mangopay») en sus sitios web o aplicaciones móviles, a través de la cual Mangopay procesa los pagos entre usuarios.

Para procesar estos pagos, Mangopay dispone de una licencia de entidad de dinero electrónico que le permite prestar servicios de pago en todo el Espacio Económico Europeo. Esta licencia ha sido expedida por la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* [Comisión de Vigilancia del Sector Financiero] (283 route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)) y puede consultarse en el [sitio web oficial de la CSSF](#) y en el [registro oficial europeo \(Euclid\)](#).

### Sección 1. Definiciones

Los siguientes términos destacados utilizados en las condiciones generales de uso de Mangopay tendrán el significado que se indica a continuación.

<b>Cuenta externa</b>	hace referencia a la cuenta de pago externa o cuenta bancaria externa abierta con un PSP tercero que usted nos facilita para que podamos abonarle los fondos de su cuenta Mangopay.
<b>Cuenta Mangopay</b>	hace referencia a la cuenta que hemos abierto a su nombre para registrar las transacciones que procesamos en su nombre.
<b>Condiciones generales</b>	hace referencia a las presentes condiciones generales de uso de Mangopay.
<b>Acuerdo de plataforma</b>	hace referencia al acuerdo que usted ha suscrito con el socio para utilizar sus servicios y la plataforma.
<b>Documento justificativo</b>	es cualquier documento auxiliar que le solicitemos para validar o verificar su identidad.

<b>Datos</b>	hace referencia a los datos personales de usted que Mangopay recopila y procesa en relación con la prestación de los servicios Mangopay.
<b>Datos de identidad</b>	hace referencia a los datos que debe facilitarnos para suscribirse a los servicios Mangopay.
<b>Interfaz</b>	hace referencia a la interfaz de usuario que el socio pone a su disposición en su plataforma (su sitio web y/o aplicación móvil).
<b>PBC/FT</b>	significa «prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo».
<b>Método de pago</b>	hace referencia a un método de pago externo y/o un método de pago Mangopay.
<b>Método de pago externo</b>	hace referencia a los métodos y/o instrumentos de pago ofrecidos a un pagador por un tercer proveedor de servicios de pago para llevar a cabo una transacción en la plataforma.
<b>Métodos de pago Mangopay</b>	hace referencia a los métodos y/o instrumentos de pago aceptados por Mangopay y que se ofrecen a un pagador para llevar a cabo una transacción en la plataforma.
<b>Socio</b>	hace referencia a la entidad que opera la plataforma (el sitio web y/o la aplicación móvil) que usted utiliza y que ha integrado la solución Mangopay para procesar pagos en su plataforma.
<b>Pagador</b>	hace referencia a una persona que le abona un pago en la plataforma a través de la solución Mangopay.
<b>Plataforma</b>	hace referencia a la página web o aplicación móvil operada por el socio que integra la solución Mangopay para procesar pagos a través de los métodos de pago.
<b>PSP o tercer PSP</b>	hace referencia a cualquier proveedor de servicios de pago distinto de Mangopay.
<b>Servicios de pago</b>	hace referencia a determinados servicios de pago definidos en la Directiva 2015/2366 de la UE (también conocida como «DSP2») que le facilitamos en el marco de su uso de la plataforma. Estos servicios incluyen la aceptación y tramitación de transacciones para transferirle los fondos correspondientes, tal y como se describe en el artículo 4 de las condiciones generales.
<b>Servicios Mangopay</b>	hace referencia a todos los servicios que le prestamos: los servicios de pago asociados a su cuenta Mangopay, la posibilidad de solicitar reembolsos, así como cualesquiera otros servicios descritos en las presentes condiciones generales, sus anexos o cualesquiera términos y condiciones específicos que resulten aplicables.
<b>Transacción</b>	hace referencia a los fondos que le transfiere un pagador y que nosotros

recaudamos en su nombre para asignárselos.

## Sección 2. Objeto y ámbito de aplicación de las condiciones generales

Las presentes condiciones generales regulan los servicios Mangopay que le prestamos. Cuando nos referimos a «usted» (o «su[s]»), hacemos referencia a cualquier persona que se suscriba a los servicios del socio (a través de su plataforma) que utilice los servicios Mangopay para recibir pagos relacionados con sus actividades en la plataforma. Los servicios Mangopay solo pueden utilizarse en relación con sus transacciones en la plataforma del socio.

Las presentes condiciones generales no se aplicarán a ninguna persona que las haya aceptado en línea y que no se encuentre en la situación anteriormente descrita. En particular, las presentes condiciones generales no se aplicarán a las personas que utilicen la plataforma con el único fin de efectuar un pago a otro usuario utilizando uno de los métodos de pago propuestos. Invitamos a estas personas a consultar nuestra política de privacidad (<https://mangopay.com/privacy-statement>) para conocer las especificidades de los datos que recopilamos al procesar sus pagos.

Hemos dado instrucciones al socio para que le apoye durante todo el uso que haga de los servicios Mangopay. Por lo tanto, si tiene alguna pregunta relacionada con estas condiciones generales, le invitamos a ponerse en contacto en primer lugar con el servicio de atención al cliente de la plataforma.

Usted se compromete a cumplir las condiciones generales, así como las condiciones específicas relacionadas que resulten aplicables.

## Sección 3. Suscripción a los servicios Mangopay

### 3.1. Condiciones de admisión

Los requisitos para acceder a nuestros servicios Mangopay dependen de su situación. A continuación se describen las condiciones específicas de cada situación.

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

- tiene al menos 18 años;
- tiene capacidad legal para aceptar las presentes condiciones generales y para utilizar los servicios Mangopay;
- no actúa en el marco de una actividad profesional (actividad comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola);
- toda la información facilitada al suscribirse o al utilizar los servicios Mangopay es veraz y exacta y está actualizada;
- está registrado con el socio como persona que actúa con fines no profesionales;
- actúa en su nombre y por cuenta propia al utilizar los servicios Mangopay;
- no está actuando en el marco de actividades prohibidas por la ley;

- no está participando en ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas aparecen indicadas en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

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

- es un representante legal de la persona jurídica y tiene plena autoridad para vincularla legalmente a estas condiciones generales;
- toda la información facilitada al suscribirse o al utilizar los servicios Mangopay es veraz y exacta y está actualizada;
- la persona jurídica está debidamente constituida como sociedad, asociación o de otro modo, y está registrada en un Estado autorizado por Mangopay. Los Estados autorizados aparecen indicados en nuestro sitio web ([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));
- en la plataforma de socios consta que la entidad jurídica actúa profesionalmente o, en su caso, con fines no lucrativos si carece de ánimo de lucro;
- la persona jurídica actúa en su propio nombre al utilizar los servicios Mangopay;
- la persona jurídica no incurre en actividades prohibidas por la ley;
- la persona jurídica no lleva a cabo ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas aparecen indicadas en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

**Si es usted un particular que actúa con fines profesionales** Para suscribirse y utilizar los servicios Mangopay, usted declara y garantiza que:

- toda la información facilitada al suscribirse o al utilizar los servicios Mangopay es veraz y exacta y está actualizada;
- ejerce regularmente sus actividades profesionales de conformidad con la normativa de su país de actividad y, si dicha normativa así lo exige, está debidamente inscrito y/o registrado ante las autoridades competentes (incluidas las fiscales) y/o los registros pertinentes de un Estado parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de un país tercero que imponga obligaciones equivalentes en materia de PBC/FT;
- está registrado en la plataforma del socio como persona que actúa con fines profesionales;
- actúa por cuenta propia al utilizar los servicios Mangopay;
- no está participando en ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas aparecen indicadas en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

## 3.2. Condiciones de suscripción

Para suscribirse a los servicios Mangopay, debe seguir el procedimiento de registro indicado por el socio. A menos que el socio le indique lo contrario, las condiciones generales se concluyen de forma remota a través de la interfaz del socio y se confirman mediante un procedimiento de aceptación en línea. A este respecto, deberá disponer del equipo adecuado (hardware y software), del que será el responsable único. La fecha de conclusión de las condiciones generales se corresponde con la fecha en la que usted completó el procedimiento de aceptación en la interfaz del socio (o, en su caso, la fecha en la que usted firmó manualmente las condiciones generales si el socio le ha ofrecido esa opción).

### 3.3. Información y documentos obligatorios

La normativa a la que estamos sujetos nos obliga a identificarle y verificar su identidad para poder prestarle los servicios Mangopay. Como parte de su suscripción a los servicios Mangopay, deberá facilitarnos todos los datos identificativos y documentos justificativos requeridos a través de la interfaz del socio. Esta información debe ser correcta y completa y estar actualizada.

A continuación se indica la lista de datos identificativos y documentos justificativos requeridos:

	Datos identificativos	Documentos justificativos
<b>Persona jurídica</b>	<p>Nombre o razón social; dirección de correo electrónico de la empresa; apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia del representante legal.</p> <p>Para las asociaciones: nombre de la asociación, nombre del representante legal (presidente o copresidente, tesorero o secretario).</p>	<p>Documento de identidad del representante legal, estatutos de constitución de la entidad jurídica, certificado de inscripción en el registro mercantil.</p> <p>Para las asociaciones: prueba del registro, estatutos de constitución, documento justificativo de la capacidad del representante legal (si no figura en los estatutos).</p>
<b>Persona física que actúa con fines profesionales</b>	<p>Nombre o razón social; dirección de correo electrónico de la empresa; apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia del representante legal.</p>	<p>Documento de identidad del representante legal, certificado de inscripción en el registro mercantil.</p>
<b>Persona física mayor de 18 años que actúa con fines no profesionales (consumidor)</b>	<p>Apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia; dirección de correo electrónico.</p>	<p>Documento de identidad</p>

Nos reservamos la posibilidad de adaptar esta lista en cualquier momento, en función de los cambios en la normativa a la que estemos sujetos. Asimismo, podemos pedirle que nos facilite datos identificativos y documentos justificativos actualizados como parte de nuestras obligaciones de actualización de la información relativa a nuestros usuarios.

Si la información facilitada (datos identificativos y documentos justificativos) es incompleta o incorrecta, podría limitarse o suspenderse la prestación de los servicios Mangopay. Además, podemos

solicitarle cualquier otro documento adicional que consideremos necesario para nuestros controles en materia de PBC/FT.

### **3.4. Uso limitado de los servicios Mangopay**

Si usted no haya facilitado sus datos identificativos o documentos justificativos, los servicios Mangopay podrán suspenderse o limitarse a determinadas transacciones que no excedan de un determinado importe, de acuerdo con las obligaciones legales aplicables a Mangopay en materia de PBC/FT.

Por ejemplo, las limitaciones de los servicios Mangopay pueden restringir su capacidad para transferir a su cuenta externa la totalidad o parte de los fondos registrados en su cuenta Mangopay de conformidad con el artículo 3.7, o para recibir pagos de conformidad con el artículo 3.5. Estos límites se aplicarán hasta que haya presentado los documentos justificativos obligatorios y hayamos verificado su identidad. También pueden aplicarse otros límites; se le informará de ellos en la plataforma cuando proceda.

Una vez que haya facilitado la información requerida (datos identificativos o documentos justificativos) y hayamos aceptado su registro, suprimiremos las limitaciones al uso de los servicios Mangopay descritas anteriormente.

### **3.5. Recepción de pagos (transacciones) y abono de reembolsos**

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

Las siguientes disposiciones se aplicarán en caso de que el socio haya integrado uno o más métodos de pago Mangopay en su plataforma. Los métodos de pago facilitados por Mangopay se identifican como tales en la plataforma. Los servicios Mangopay le permiten recibir pagos de un pagador como parte de una transacción realizada en la plataforma. Recopilamos estas transacciones y las ingresamos en su cuenta Mangopay. Para llevar a cabo una transacción, los pagadores pueden elegir los métodos de pago Mangopay disponibles en la plataforma del socio, en los términos que hayamos acordado con este. Los métodos de pago Mangopay disponibles pueden variar ocasionalmente; el socio los indica a los pagadores y pueden incluir, entre otros, pagos con tarjeta, recepción de transferencias (SEPA o internacionales) y recepción de adeudos. Las transacciones que recibimos en su nombre se registran en su cuenta Mangopay, siempre que hayamos recibido los fondos del PSP del pagador. Si los fondos de una transacción no se reciben por motivos técnicos, nos esforzaremos por hacer lo necesario para completar la operación en su cuenta Mangopay.

**Impugnación de transacciones que hayamos recibido para usted** – En función del método de pago Mangopay utilizado por un pagador, este puede tener derecho a impugnar una transacción de conformidad con las normas de dicho método de pago Mangopay, incluso en ausencia de motivos fraudulentos. Tal es el caso, en particular, de los métodos de pago Mangopay con tarjeta y adeudo. En caso de que el pagador impugne una transacción y debamos devolver los fondos al pagador a través del método de pago Mangopay utilizado para la transacción, nos reservamos el derecho a deducir el importe correspondiente de su cuenta Mangopay, incluso mediante compensación. En este caso, podremos proceder a la anulación total o parcial de la transacción impugnada. Si procede, también podremos recuperar, por cualquier medio, el importe correspondiente a la devolución de los fondos de cada transacción si usted no dispone de fondos suficientes, sin perjuicio de nuestra capacidad legal

para subrogarnos en sus derechos con el fin de recuperar por cualquier medio las cantidades adeudadas por el pagador.

**Servicios Mangopay, incluida la recepción de pagos en otras divisas** – Al recibir un pago de un pagador en relación con una transacción llevada en la plataforma, y salvo que usted nos indique lo contrario, nos reservamos el derecho a permitir que un pagador efectúe un pago en una divisa distinta de la de su cuenta Mangopay. En tal caso, se ofrecerá al pagador un servicio de conversión de divisas para que pueda pagar en la moneda de su país de residencia o de su método de pago. Si el pagador opta por utilizar el servicio de conversión de divisas para la transacción, se le informará de las tarifas de este servicio (tipos de cambio y comisiones). Mangopay no le cobrará una tasa de conversión de divisas cuando se ofrezca este servicio al pagador. Las transacciones que recibamos en su nombre en una divisa diferente tras el uso del servicio de conversión de divisas por parte del pagador se registrarán en su cuenta Mangopay sin cargo adicional para usted.

**Reembolso de una transacción** – Si desea reembolsar a un pagador en relación con una transacción, puede solicitar la cancelación total o parcial de una transacción que hayamos recibido para usted de conformidad con este artículo. La cancelación de la transacción solo será posible si los fondos correspondientes al importe pendiente de reembolso están disponibles en su cuenta Mangopay.

La cancelación total o parcial de la transacción se llevará a cabo utilizando el método de pago Mangopay utilizado inicialmente por el pagador para dicha transacción, dentro del límite de las normas de cada método de pago Mangopay (en concreto, reglamentos de tarjetas y normas SEPA), a más tardar en los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de reembolso.

Por diversos motivos, la anulación de una transacción puede no ser posible en todos los casos (por ejemplo, cuando el reembolso se produce más de 11 meses después de la fecha de la transacción objeto de reembolso para métodos de pago Mangopay como las tarjetas). En este caso, la transacción se abonará al pagador por medio de otro método de pago.

Usted acepta el socio nos envíe directamente cualquier información que podamos necesitar para efectuar un reembolso.

### **3.5.2. Operaciones efectuadas a través de un medio de pago externo**

Se aplicarán las siguientes disposiciones en caso de que el socio haya integrado uno o más métodos de pago externos en su plataforma. El PSP tercero seleccionado por el socio pone los métodos de pago externos a disposición de los pagadores, de conformidad con los términos acordados entre el socio y el PSP tercero. El PSP tercero procesa las transacciones, que el propio PSP tercero o el socio se encarga de entregar a Mangopay. Las transacciones que recibimos en su nombre se registran en su cuenta Mangopay, siempre que hayamos recibido los fondos de los pagadores. Si no se reciben los fondos por motivos técnicos, haremos todo lo posible por completar la operación.

**Impugnación por parte del pagador** – Le informamos de que el pagador tiene derecho a impugnar cualquier transacción con su propio PSP hasta trece (13) meses después de la fecha de cargo en la cuenta vinculada al método externo de pago utilizado para efectuar la transacción. Estas disputas son gestionadas exclusivamente por el socio; le invitamos a ponerse en contacto directamente con este para cualquier solicitud relacionada con disputas.

**Reembolso de una transacción** – Si desea reembolsar a un pagador, puede solicitar la cancelación de una transacción. Si su solicitud de reembolso se inicia más de un día después de la fecha de la transacción, solo podremos proceder si los fondos que tenemos en su nombre son suficientes para cubrir la solicitud.

## 3.6. Abono de fondos en su cuenta externa

### *(i) Registro de una cuenta externa*

Los fondos registrados en su cuenta Mangopay le serán abonados exclusivamente en una cuenta externa abierta a su nombre en un PSP tercero. A tal efecto, debe registrar una cuenta externa. Deberá facilitar la siguiente información a través de la interfaz de la plataforma: número IBAN, BIC (opcional), sus apellidos, su nombre y su dirección postal exacta en calidad de titular de una cuenta externa. Puede añadir o modificar su cuenta externa en cualquier momento a través de la interfaz de la plataforma, siempre que siga el procedimiento para la definición de la cuenta externa que el socio ofrece en la plataforma.

No está autorizado a registrar como cuenta externa una cuenta de la que no sea titular.

### *(ii) Envío de fondos a su cuenta externa*

Efectuaremos los pagos a su cuenta externa de forma automática y periódica (excepto cuando sea de aplicación el artículo 3.7). A este respecto, usted acepta que el socio nos comunique directamente la información relativa a la frecuencia de los pagos en su cuenta externa. En algunos casos, podrá cambiar la frecuencia de pago en la interfaz de la plataforma de forma puntual o permanente.

Podemos bloquear un pago si sospechamos un uso fraudulento o ilícito de la cuenta Mangopay, una violación de la seguridad de la cuenta Mangopay o por motivos de PCB/FT, también en el caso de que se adopten contra usted medidas de congelación de activos por parte de una autoridad administrativa, o por cualquier otro motivo establecido en el artículo 7.

Si observa que un pago se efectúa con errores, puede notificar esta circunstancia al servicio de atención al cliente de la plataforma. Si el error es atribuible a nosotros, rectificaremos la situación lo antes posible.

El abono de fondos en su cuenta externa está estrictamente supeditado al cumplimiento de las obligaciones de presentación de documentos de verificación de su identidad, tal como se establece en el artículo 3.3.

### *(iii) Divisa de pago de los fondos*

En principio, los fondos registrados en su cuenta Mangopay se abonarán en su cuenta externa en la divisa en la que se registraron las transacciones en su cuenta Mangopay y en la que usted espere el pago. Le recomendamos que compruebe si el PSP titular de la cuenta externa puede aplicar comisiones adicionales en caso de que la divisa de pago de los fondos indicada en su cuenta Mangopay no sea la divisa de su cuenta externa.

Salvo que usted nos indique expresamente lo contrario, cuando observemos que la divisa de su cuenta Mangopay no es (y) la oficial del país en el que usted reside o (z) la indicada de su cuenta externa,



podremos convertir el importe de los fondos que deban abonarse en la divisa de su cuenta Mangopay a la divisa de su país para la cuenta externa. De este modo, recibirá los fondos directamente en la divisa de su país de residencia o la indicada para su cuenta externa.

### **3.7. Otros servicios**

En caso de que disponga de la opción en la plataforma de utilizar el saldo disponible en su cuenta Mangopay para transferir fondos a otro usuario de la plataforma, también se aplicarán las condiciones específicas relativas a la reutilización de fondos, que puede consultar aquí: *Condiciones específicas*

### **3.8. Comisiones pagaderas al socio**

Usted autoriza a Mangopay a deducir de su cuenta Mangopay las comisiones acordadas entre usted y el socio en el acuerdo de plataforma en relación con los servicios prestados por el socio. A este respecto, usted acepta que el socio nos comunique los importes pagaderos. En caso de disputa relativa al importe de las comisiones acordadas entre usted y el socio y que nosotros hemos deducido, le invitamos a ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de la plataforma.

### **3.9. Protección de fondos**

Los fondos que conservamos en su nombre están protegidos de conformidad con los términos del artículo 24-10 (5) y el artículo 14 de la Ley de 10 de noviembre de 2009 publicada en el Memorial A n.º 215 del Gran Ducado de Luxemburgo de 11 de noviembre de 2009.

### **3.10. Bloqueo de su cuenta Mangopay y de los servicios Mangopay**

Podemos bloquear su cuenta Mangopay y suspender los servicios Mangopay por motivos relacionados con la seguridad de la cuenta Mangopay, por presunción de uso no autorizado, ilegal o fraudulento de la cuenta Mangopay y/o de los servicios Mangopay, en caso de infracciones graves de las presentes condiciones generales, sospechas probadas de blanqueo de dinero o financiación del terrorismo, medidas de congelación de activos adoptadas contra usted, o a petición justificada de nuestros socios bancarios o sistemas de tarjetas cuando estos consideren que el uso que usted hace de los servicios Mangopay infringe sus normas. Para cualquier cuestión relacionada con el bloqueo de su cuenta Mangopay o la suspensión de los servicios Mangopay, le invitamos a ponerse en contacto en primer lugar con el servicio de atención al cliente de la plataforma. Le informamos de que, en algunos casos, la ley nos prohíbe facilitarle los motivos del bloqueo de la cuenta Mangopay o de la suspensión de los servicios Mangopay.

Además de cumplir con las medidas restrictivas y sanciones previstas por la legislación de la Unión Europea, Mangopay, como filial de una empresa con sede en los Estados Unidos de América, tiene la obligación de cumplir con las sanciones económicas y otras medidas restrictivas aplicadas en particular por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. Esto significa que estaremos obligados a restringir inmediatamente una transacción, a suspender o dejar de prestarle la totalidad o parte de los servicios Mangopay o a rescindir las presentes condiciones generales de inmediato si detectamos que usted es una persona designada en las medidas/sanciones de la OFAC, o que las transacciones en su cuenta Mangopay implican, con

carácter más general, a (i) personas, (ii) países o (iii) productos/servicios específicos originarios de determinados países/zonas geográficas cubiertos por la OFAC, además de las restricciones comerciales impuestas por leyes y reglamentos relacionados.

Desbloquearemos su cuenta Mangopay y los servicios Mangopay cuando dejen de existir las razones que justificaron el bloqueo.

### **3.11. Seguridad**

Hacemos todo lo posible para garantizar la confidencialidad y seguridad de su cuenta Mangopay. Podemos suspender temporalmente el uso de la cuenta Mangopay o de los servicios Mangopay por motivos técnicos, de seguridad o de mantenimiento, sin que estas operaciones den lugar a ningún tipo de indemnización. Limitaremos este tipo de interrupciones a lo estrictamente necesario.

Usted deberá tomar todas las medidas razonables para controlar y garantizar la seguridad de los dispositivos que utiliza para acceder a la plataforma y a los servicios Mangopay. Si usted es una persona jurídica, también debe asegurarse de que solo utilicen los servicios Mangopay las personas autorizadas por usted. Usted es plenamente responsable del uso que se haga de los servicios Mangopay y del acceso a la cuenta Mangopay por parte de cualquier persona autorizada por usted a este respecto. No se podrá exigir nuestra responsabilidad a este respecto, salvo en caso de negligencia probada por nuestra parte.

### **3.12. Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**

Estamos sujetos a la normativa aplicable en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (PBC/FT). Para poder prestarle los servicios de pago, la normativa nos obliga a identificarle y verificar su identidad, así como la de su beneficiario efectivo en caso de que se trate de una persona jurídica. En algunos casos, es posible que necesitemos también obtener información relativa a una transacción (como su finalidad, origen o destino) o al uso de su cuenta Mangopay. Por ello, si consideramos que la información de que disponemos no es suficiente, o si esta información revela cualquier cuestión relativa al blanqueo de capitales o a la financiación del terrorismo, podremos suspender en cualquier momento el uso de su cuenta Mangopay y la prestación de los servicios Mangopay, sin perjuicio de nuestro derecho a solicitar la rescisión de las condiciones generales que nos vinculan, si consideramos que, si seguimos prestándole los servicios Mangopay, no podremos cumplir con nuestras obligaciones en materia de PBC/FT.

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

## **Sección 4. Modificación, duración y finalización del contrato**

### **4.1. Modificación de las condiciones generales**

Podemos modificar las condiciones generales en cualquier momento. Se le notificará cualquier modificación a través de la plataforma o de Mangopay. Si fuera necesario modificar las condiciones

generales debido a disposiciones legislativas o reglamentarias, las modificaciones pertinentes se aplicarán inmediatamente. En tales casos, se le informará de cualquier modificación al menos dos (2) meses antes de que la misma entre en vigor y tendrá la opción de rechazar las modificaciones mediante la notificación de su oposición, así como de rescindir las presentes condiciones generales poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de la plataforma o con Mangopay. Su oposición, incluida la rescisión de las condiciones generales, deberá notificarse por escrito antes de la entrada en vigor de las modificaciones propuestas. Si no nos notifica su oposición, consideraremos aceptadas las modificaciones propuestas. La nueva versión de las condiciones generales será aplicable a partir de su entrada en vigor. Usted reconoce que su uso continuado de los servicios Mangopay después de la fecha de aplicación de las actualizaciones constituye la aceptación de las modificaciones.

## 4.2. Duración y terminación

Las condiciones generales se concluyen por un tiempo indefinido y son aplicables una vez que usted las haya aceptado.

Puede rescindir las presentes condiciones generales en cualquier momento. Nosotros también podremos rescindir las condiciones generales en cualquier momento con un período de preaviso de dos (2) meses. Independientemente de que la rescisión tenga lugar por iniciativa suya o de Mangopay, deberá notificarse a la otra parte por cualquier medio, incluido el correo electrónico. Si desea rescindir por correo electrónico, la rescisión por iniciativa propia puede enviarse al servicio de atención al cliente de la plataforma, o a Mangopay a la dirección: eu-account-closure@mangopay.com. Usted acepta que el socio nos envíe su solicitud de rescisión cuando así proceda. Si hay una investigación en curso en el momento de la solicitud de cancelación de su cuenta Mangopay, podremos bloquear su cuenta Mangopay tal como se indica en el artículo 4.6.

También podremos rescindir las presentes condiciones generales mediante notificación simple (incluso por correo electrónico) sin previo aviso en todas las situaciones en el artículo 7, así como en los casos siguientes: infracciones graves de las presentes condiciones generales; incumplimiento de las condiciones de elegibilidad previstas en el artículo 3.1; negativa a facilitar los documentos obligatorios previstos en el artículo 3.3; uso fraudulento o ilícito de los servicios Mangopay; sospecha demostrada de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo; a petición justificada de nuestros socios bancarios o redes de tarjetas cuando estos consideren que el uso que usted hace de los servicios Mangopay es contrario a sus normas; o si usted está sujeto a medidas restrictivas o sanciones económicas, o lo esté una de sus transacciones.

Las condiciones generales también se rescindirán automáticamente en los siguientes casos:

- si su cuenta Mangopay queda inactiva, tal y como se define más adelante;
- si finaliza su acuerdo de plataforma (por iniciativa suya o del socio).

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

## 4.3. Inactividad

Su cuenta Mangopay se considerará inactiva si no se ha registrado ninguna transacción en su cuenta durante dos (2) años (excluidos los gastos de gestión administrativa). Cuando el saldo de su cuenta

Mangopay inactiva sea positivo, recibirá una notificación de inactividad. Si su cuenta Mangopay tiene un saldo positivo y usted no demuestra su voluntad de seguir utilizando los servicios Mangopay, deberá recuperar los fondos en una cuenta externa de la que sea titular para permitir el cierre de su cuenta Mangopay; alternativamente, cuando sea posible, los fondos registrados se depositarán automáticamente en su cuenta externa. En caso de que no podamos abonarle los fondos, seguiremos administrando sus activos con la debida diligencia, a cambio de lo cual nos reservamos el derecho a deducir una comisión de gestión administrativa de treinta (30) euros al año.

Estos gastos de gestión administrativa se limitarán al saldo positivo disponible en la cuenta Mangopay. Una vez que el saldo de su cuenta Mangopay llegue a cero, la cuenta se cerrará automáticamente y se rescindirán de forma permanente las presentes condiciones generales. Hasta que usted se presente para recuperar las sumas registradas en su cuenta Mangopay, esta quedará bloqueada y se mantendrá con el único fin de transferir las sumas debidas a la cuenta externa que usted haya especificado, sin perjuicio de los gastos de gestión administrativa que pueda cobrar Mangopay.

En caso de fallecimiento, el saldo solo podrá reembolsarse a sus beneficiarios. La cuenta Mangopay ya no permitirá la ejecución de operaciones de pago.

#### **4.4. Consecuencias de la terminación del contrato entre Mangopay y el socio**

Le informamos de que, si finaliza el contrato que hemos suscrito con el socio para la integración de la solución Mangopay, rescindiremos las condiciones generales con sujeción al plazo de preaviso indicado en el artículo 4.2.

En su caso, si el saldo de su cuenta Mangopay es cero, esta se cerrará automáticamente al final del plazo de preaviso y las condiciones generales se considerarán rescindidas.

Si el saldo de su cuenta Mangopay es positivo, deberá recuperar los fondos en una cuenta externa de la que sea titular para poder cerrar su cuenta Mangopay. Si no recupera sus fondos, seguiremos administrando sus activos con la debida diligencia, de conformidad con lo dispuesto a continuación.

Si el socio deja de utilizar los servicios Mangopay, su cuenta Mangopay se considerará inactiva si no se ha registrado ninguna transacción en la misma durante un (1) año (excluidos los gastos de gestión administrativa). Recibirá una notificación de inactividad por correo electrónico de la plataforma o de Mangopay, en la que se le invitará a ponerse en contacto con Mangopay de acuerdo con el procedimiento indicado en la propia notificación. Si no puede transferir los fondos de su cuenta Mangopay a su cuenta externa, Mangopay retendrá sus fondos a cambio de la deducción de una comisión de gestión administrativa de treinta (30) euros al año.

Estos gastos de gestión administrativa se limitarán al saldo positivo disponible en la cuenta Mangopay. Una vez que el saldo de su cuenta Mangopay llegue a cero, la cuenta se cerrará automáticamente y se rescindirán de forma permanente las presentes condiciones generales.

Hasta que usted se presente para recuperar las sumas registradas en su cuenta Mangopay, esta se mantendrá con el único fin de transferir las sumas debidas a la cuenta externa que usted haya especificado, sin perjuicio de los gastos de gestión administrativa que pueda cobrar Mangopay.

En caso de fallecimiento, el saldo solo podrá reembolsarse a sus beneficiarios de conformidad con el

artículo 4.5. La cuenta Mangopay ya no permitirá la ejecución de operaciones de pago.

## **4.5. Fallecimiento (persona física)**

En caso de fallecimiento, dejaremos de prestar los servicios Mangopay. También restringiremos los pagos a la cuenta externa hasta que recibamos instrucciones de los beneficiarios o del notario encargado de la herencia. Sus fondos solo podrán remitirse a sus beneficiarios cuando estos presenten los documentos que nos permitan verificar su legitimidad e identidad.

## **4.6. Consecuencias de la rescisión**

En caso de notificación de rescisión de las condiciones generales, ya no podrá utilizar los servicios Mangopay y su cuenta Mangopay quedará restringida a las operaciones necesarias para transferir a su cuenta externa los fondos registrados en su cuenta Mangopay. Los fondos de los que dispongamos en su cuenta Mangopay se transferirán a su cuenta externa siempre que se cumplan los requisitos de identificación establecidos en el artículo 4.3. Una vez que la cuenta Mangopay presente un saldo cero, la cuenta se cerrará de forma permanente y las condiciones generales se rescindirán.

## **Sección 5. Comisiones**

No percibimos ninguna comisión por el uso de los servicios Mangopay, salvo en caso de inactividad de su cuenta Mangopay, tal y como se establece en el artículo 4.3.

## **Sección 6. Limitación de responsabilidad**

Nuestra responsabilidad se limita a la prestación de los servicios Mangopay. No intervenimos en ninguna relación jurídica o comercial, ni en ningún litigio entre usted y el socio, entre usted y un pagador o entre usted y cualquier otro usuario de la plataforma. No ejercemos ningún control sobre el cumplimiento o las características de los productos y servicios para los que procesamos los pagos. Somos ajenos al contrato entre usted y un pagador o entre usted y el socio; en consecuencia, no podremos ser considerados responsables del incumplimiento o cumplimiento incorrecto de las obligaciones que de tal contrato se deriven, ni de acciones culposas, mala conducta o negligencia en que cualquier pagador o socio pueda incurrir para con usted. El socio es el único responsable de la seguridad de su plataforma, y usted debe ponerse en contacto con él para cualquier disputa relacionada con el uso de la misma. Somos los únicos responsables de la seguridad de la solución Mangopay.

En ningún caso seremos responsables en caso de (i) bloqueo de la cuenta Mangopay o suspensión de los servicios Mangopay efectuado en las situaciones previstas en las presentes condiciones generales, (ii) indisponibilidad de la plataforma o de su interfaz, (iii) acceso no autorizado a su interfaz o de violación de la seguridad de la plataforma, (iv) interrupción o perturbación de nuestro software y de los sistemas informáticos utilizados para ofrecer la solución Mangopay, y (v) incumplimiento o cumplimiento incorrecto de las obligaciones derivadas de su contrato con un pagador o con la plataforma. En todos los casos, nuestra responsabilidad se limita a la indemnización por daños directos relacionados con el incumplimiento por nuestra parte de cualquiera de nuestras obligaciones en virtud

de las presentes condiciones generales, salvo en los casos en que dicha limitación esté prohibida por la legislación aplicable.

## Sección 7. Sus compromisos

Durante todo el tiempo que utilice los servicios Mangopay, usted se compromete a cumplir las siguientes condiciones:

- el uso que usted hace de los servicios Mangopay no es contrario (i) al orden público, (ii) a la moralidad o (iii) a las leyes y reglamentos aplicables, y (iv) no infringe los derechos de terceros;
- usted utiliza los servicios Mangopay exclusivamente con el fin de efectuar transacciones en virtud del acuerdo de la plataforma;
- usted se compromete a no utilizar los servicios Mangopay para actividades prohibidas. La lista de actividades prohibidas está disponible en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- usted se compromete a no suplantar a ninguna otra persona o entidad, a no falsificar ni ocultar su identidad o edad y a no crear una identidad falsa.

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

- rescindir las presentes condiciones generales;
- restringir su cuenta Mangopay o suspender los servicios Mangopay;
- bloquear su cuenta Mangopay;
- negarse a prestarle los servicios Mangopay en el futuro, incluso en otras plataformas,
- suspender su dinero en la medida y durante el tiempo que sea razonablemente necesario;
- rechazar en cualquier momento cualquier transacción, en cuyo caso le notificaremos la denegación y los motivos para la misma dentro de los límites impuestos por la ley.

Tenemos derecho a emprender cualquier acción legal privada para compensar cualquier daño que suframos como consecuencia del incumplimiento por su parte de las obligaciones derivadas de las presentes condiciones generales. Si observa un incumplimiento de las obligaciones mencionadas, puede ponerse en contacto con nosotros para informarnos de las acciones en cuestión a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [compliance@Mangopay.com](mailto:compliance@Mangopay.com).

## Sección 8. Protección de sus datos personales

Recogemos y procesamos sus datos personales («datos personales») en relación con la prestación de los servicios Mangopay. De conformidad con el Reglamento europeo (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos («RGPD»), solo se tratan los datos personales estrictamente necesarios para el cumplimiento de los fines especificados. Para más información sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de Mangopay, consulte nuestra política de privacidad en: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Para cualquier pregunta o solicitud relacionada con el tratamiento de sus datos personales, puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento en: [dpo.mangopay@mangopay.com](mailto:dpo.mangopay@mangopay.com).

Al firmar estas condiciones generales, usted: (i) declara haber leído nuestra política de privacidad disponible en el sitio web comercial de Mangopay en la siguiente dirección: <https://mangopay.com/privacy-statement>; (ii) se compromete a consultar periódicamente nuestra política de privacidad, ya que es consciente de que puede ser adaptada en función de los cambios en nuestras actividades de tratamiento de datos personales o de la normativa aplicable, en cuyo caso, prevalece siempre la última versión publicada en el sitio web comercial de Mangopay; (iii) se compromete, si actúa como representante legal de una persona jurídica o asociación y nos facilita datos personales relativos a terceros, a comunicar a los terceros en cuestión nuestra política de privacidad (<https://mangopay.com/privacy-statement>).

## Sección 9. Disposiciones generales

### 9.1. Secreto profesional

Estamos sujetos a estrictas obligaciones de secreto profesional. No obstante, el secreto profesional puede levantarse en virtud de una disposición legislativa, reglamentaria o cautelar, en particular, a petición de las autoridades de control.

Usted acepta que pueda levantarse el secreto profesional en beneficio de los proveedores de servicios con los que tenemos subcontratadas funciones operativas. Los proveedores de servicios con los que podremos compartir datos amparados por el secreto profesional nos prestan servicios relacionados con la prevención del fraude, la lucha contra el blanqueo de capitales y contra la financiación del terrorismo, así como el alojamiento y la seguridad de nuestra infraestructura técnica. Los datos en cuestión son sus datos identificativos, así como los datos relacionados con las transacciones efectuadas mediante el uso de los servicios Mangopay. También podemos compartir determinados datos técnicos relacionados con el dispositivo que utiliza (ordenador, teléfono, etc.), sus identificadores electrónicos, su dirección IP e información sobre su interacción con la plataforma de nuestros socios con fines de prevención del fraude. Nuestros proveedores de servicios suelen estar ubicados en la Unión Europea, especialmente en Luxemburgo, Polonia, Francia, Irlanda y Alemania. Algunas de estas entidades también están situadas fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo («EEE»), en Estados Unidos, Inglaterra y Canadá, entre otros países. Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios Mangopay, usted consiente que sus datos se compartan con entidades del grupo al que pertenece Mangopay cuando dichas entidades participen en la prestación de los servicios Mangopay. Por último, acepta que se levante el secreto profesional en el marco de solicitudes legítimas de autoridades facultadas para exigirnos que compartamos determinada información.

También tiene derecho a eximirnos del secreto profesional informándonos expresamente de los terceros que autoriza a recibir su información confidencial, así como de las categorías de datos que se divulgarán.

### 9.2. Propiedad intelectual

Conservamos todos los títulos y derechos de propiedad intelectual vinculados a los servicios Mangopay que le ofrecemos. El presente documento no le transfiere ninguno de estos derechos.



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

### **9.3. Fuerza mayor**

En caso de incumplimiento de los servicios Mangopay, no se nos podrá considerar responsables ni incumplidores de las presentes condiciones generales cuando la causa del incumplimiento esté relacionada con un acontecimiento de fuerza mayor, tal y como se define en la legislación aplicable.

### **9.4. Independencia de las disposiciones contractuales**

Si alguna de las disposiciones de las presentes condiciones generales fuera declarada nula, se considerará como no escrita y no invalidará ninguna de las demás disposiciones. En caso de que una o varias disposiciones de las presentes condiciones generales queden obsoletas o sean declaradas como tales en virtud de una ley, un reglamento o a raíz de una sentencia firme dictada por un tribunal competente, las demás disposiciones conservarán su alcance y su carácter vinculante.

### **9.5. Imposibilidad de cesión**

No podrá transferir ni ceder a terceros los derechos y obligaciones que le corresponden en virtud de las presentes condiciones generales.

### **9.6. Acuerdo sobre las pruebas**

Usted reconoce que toda la información relacionada con su uso de los servicios Mangopay y que se encuentre en nuestro sistema informático de forma inalterable, fiable y segura se considerará auténtica hasta que se demuestre lo contrario.

### **9.7. Ausencia de renuncia**

El hecho de que usted o nosotros no hagamos uso de cualquiera de las disposiciones establecidas en estas condiciones generales en un momento dado no constituye una renuncia a un derecho, y no impide el ejercicio de tal derecho o de cualquier otro en una fecha posterior.

### **9.8. Reclamaciones y mediación**

Para cualquier solicitud relacionada con el uso de los servicios Mangopay, le invitamos a ponerse en contacto en primer lugar con el servicio de atención al cliente de la plataforma. Para reclamaciones relacionadas con los servicios Mangopay o con su cuenta Mangopay, puede ponerse en contacto con nuestro departamento de reclamaciones a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [complaint@mangopay.com](mailto:complaint@mangopay.com).

Recibirá una respuesta lo antes posible y, a más tardar, en los quince (15) días laborables siguientes a la recepción de la reclamación por parte de Mangopay. Sin embargo, por razones ajenas a nuestra



voluntad, Mangopay podría no estar en condiciones de responder dentro de este plazo de quince (15) días.

En este caso, le enviaremos una respuesta en la que se especificarán los motivos de este plazo adicional y la fecha en la que le enviaremos la respuesta definitiva. En cualquier caso, recibirá una respuesta definitiva a más tardar treinta y cinco (35) días hábiles después de la recepción de la queja.

Le informamos de que la Comisión de Supervisión del Sector Financiero de Luxemburgo (CSSF) es competente para resolver, con carácter extrajudicial, los litigios relativos a la aplicación de las presentes condiciones generales. Para más información sobre la CSSF y las condiciones de dicho recurso, puede consultar el sitio web de la entidad (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Llamamos su atención sobre el hecho de que no es posible recurrir a la CSSF si la solicitud es claramente infundada o abusiva, si el litigio ha sido examinado previamente o está en curso de examen por otra entidad de defensa del consumidor o por un tribunal, si se presenta la solicitud al defensor del consumidor al cabo de más de un año tras la reclamación escrita presentada ante nosotros o si la disputa no entra en el ámbito de competencias del defensor del consumidor. Si es usted consumidor, también puede presentar su reclamación en la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea, en <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. El recurso a la mediación es un mecanismo alternativo que no constituye una condición previa para emprender acciones legales.

## **9.9. Idioma**

Salvo en el caso de las normas de orden público (que solo se aplicarán en la medida estricta de su propósito), las presentes condiciones generales se concluyen únicamente en inglés y usted acepta que nos comuniquemos con usted en inglés. Cualquier traducción de estas condiciones generales se facilita únicamente para su comodidad y no pretende modificar los términos de las mismas.

## **9.10. Legislación y jurisdicción aplicables**

Las presentes condiciones generales están sujetas a la legislación de Luxemburgo, salvo en los casos en que deban aplicarse leyes de orden público (como la legislación local en materia de consumo) a la relación que nos vincula.

En caso de litigio entre nosotros, usted acepta la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Luxemburgo. Sin embargo, si usted es consumidor, puede recurrir a los tribunales de su lugar de residencia o a los tribunales del domicilio social de Mangopay, de conformidad con el Reglamento n.º 1215/2012, de 12 de diciembre de 2012.

---

## Condiciones específicas para los servicios Mangopay en caso de reutilización de fondos registrados en una cuenta Mangopay

---

Tenga en cuenta que este documento se ha traducido a varios idiomas para mayor comodidad de nuestros lectores. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión inglesa.

Las presentes condiciones específicas son aplicables cuando usted tenga la opción de (i) utilizar los fondos registrados en su cuenta Mangopay para transferir fondos a la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma, y (ii) recibir en su cuenta Mangopay transferencias de fondos iniciadas desde la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma. Esta función solo está disponible si el socio ha puesto esta opción a su disposición.

Si el pagador es también un usuario de la plataforma con una cuenta Mangopay, tiene la opción de pagarle con los fondos disponibles en su propia cuenta Mangopay. En las presentes condiciones específicas, esta operación se denomina «**transferencia**».

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

Puede utilizar los fondos registrados en su cuenta Mangopay para realizar un pago a la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma. En este caso, debe iniciar sesión en la interfaz de la plataforma mediante el procedimiento de autenticación especificado. Antes de iniciar el pago, debe asegurarse de que el saldo disponible en su cuenta Mangopay sea suficiente para cubrir el importe de la transferencia.

Para abonar el pago a la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma, deberá indicar el importe, el beneficiario y cualquier otra información solicitada por el socio. Su instrucción de pago es irrevocable una vez que haya confirmado el pago en la Interfaz de la plataforma, y se considerará inmediata salvo que se indique lo contrario. Ejecutaremos su instrucción lo antes posible y abonaremos los fondos en la cuenta Mangopay del usuario beneficiario de la transferencia de fondos. Podemos negarnos a efectuar la transacción si la instrucción está incompleta o es errónea. Podemos bloquear una transferencia desde su cuenta de Mangopay a otra cuenta de Mangopay si sospechamos un uso fraudulento o ilícito de su cuenta de Mangopay, una infracción de la seguridad de su cuenta de Mangopay o por razones de PBC/FT, incluidas las sanciones, restricciones o medidas de congelación de activos impuestas contra usted por una autoridad administrativa o en relación con el contexto de la transferencia.

**Impugnación de una transferencia iniciada desde su cuenta Mangopay** – Si desea impugnar un pago efectuado a la cuenta Mangopay de otro usuario de la plataforma que usted no haya autorizado o que se haya efectuado incorrectamente, le invitamos a que se ponga en contacto en primer lugar y lo antes posible con el servicio de atención al cliente del socio, o bien con el servicio de atención al cliente de Mangopay.

Si utiliza los servicios Mangopay con fines no profesionales, dispone de un plazo de trece (13) meses a partir de la ejecución del cargo en su cuenta Mangopay para impugnar la transacción de transferencia. Si utiliza los servicios Mangopay como profesional, su período de disputa es de ocho (8) semanas a partir de la ejecución del cargo en su cuenta Mangopay. Si descubrimos que el pago no autorizado se debe a un fraude, le devolveremos el importe de la transacción. No obstante, cualquier pérdida relacionada con pagos no autorizados seguirá siendo responsabilidad suya si se deriva de una actividad fraudulenta llevada a cabo por usted, o en caso de negligencia por su parte en relación con la seguridad y el acceso a su cuenta Mangopay.

## **2. Recepción de una transferencia en su cuenta Mangopay**

Puede recibir mediante transferencia en su cuenta Mangopay fondos de otros usuarios de la plataforma que sean titulares de una cuenta Mangopay. Los fondos recibidos por transferencia se registrarán en su cuenta Mangopay.

## **3. Reembolso de una transferencia recibida**

Si desea reembolsar una transferencia relacionada con una transacción, puede solicitar la anulación total o parcial de una transferencia recibida en su cuenta de conformidad con este artículo. La cancelación de una transferencia solo será posible si los fondos correspondientes al importe pendiente de reembolso están disponibles en su cuenta Mangopay.