
CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES DE PAIEMENT MANGOPAY

Version en vigueur au 16 février 2024

Présentation

Mangopay S.A. est une société anonyme dont le siège social est situé au 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxembourg et est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459.

Mangopay S.A. ("Mangopay", "nous", "notre") a créé une API à destination des opérateurs de plateformes en ligne leur permettant d'intégrer sur leur site internet ou sur leur application mobile une solution de paiement ("la Solution Mangopay"), à travers laquelle Mangopay traite des paiements entre utilisateurs.

Afin de traiter ces paiements, Mangopay détient un agrément d'Établissement de monnaie électronique, lui permettant de fournir des services de paiement dans l'ensemble de l'Espace Economique Européen. Cet agrément a été délivré par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (283 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, www.cssf.lu) et est consultable sur le [site officiel de la CSSF](#) ainsi que sur le [registre européen officiel \(Euclid\)](#).

Section 1. Définitions

Les termes utilisés avec une majuscule dans les Conditions générales d'utilisation des Services Mangopay ont la signification qui leur est donnée ci-dessous.

Compte Externe	désigne le compte de paiement ou le compte bancaire externe, ouvert auprès d'un PSP Tiers, que vous nous avez indiqué afin que nous puissions vous verser les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay.
Compte Mangopay	désigne le compte que nous avons ouvert à votre nom afin d'enregistrer les Transactions que nous traitons pour votre compte.
Conditions Générales	désigne les présentes conditions générales d'utilisation de Mangopay.
Contrat Plateforme	désigne le contrat que vous avez conclu avec le Partenaire en vue d'utiliser ses services et sa Plateforme.
Document justificatif	désigne tout document justificatif que nous vous demandons en vue de valider ou vérifier votre identité.
Données	désigne les données à caractère personnel vous concernant que Mangopay collecte et traite dans le cadre de la fourniture des Services Mangopay.

Données d'identité	désignent les données que vous devez nous renseigner afin de souscrire aux Services Mangopay.
Interface	désigne l'interface utilisateur qui vous est mise à disposition par le Partenaire sur sa Plateforme (son site internet et/ou son application mobile).
LCB/FT	signifie la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
Moyen de Paiement	désigne un Moyen de Paiement Externe et/ou Moyen de Paiement Mangopay.
Moyen de Paiement Externe	désigne les moyens et/ou instruments de paiements proposés à un Payeur par un PSP tiers pour effectuer une Transaction sur la Plateforme.
Moyens de Paiement Mangopay	désigne les moyens et/ou instruments de paiements acceptés par Mangopay et qui sont proposés à un Payeur pour effectuer une Transaction sur la Plateforme.
Partenaire	désigne l'entité qui exploite la Plateforme (le site internet et/ou l'application mobile) que vous utilisez et qui a intégré la Solution Mangopay pour traiter les paiements sur sa Plateforme.
Payeur	désigne une personne qui vous fait un paiement sur la Plateforme via la Solution Mangopay.
Plateforme	désigne le site internet ou l'application mobile exploité(e) par le Partenaire et qui intègre la Solution Mangopay pour le traitement des paiements via les Moyens de Paiement.
Nouvel Utilisateur	désigne un utilisateur de la Plateforme qui utilise les Services Mangopay pour la première fois sur la Plateforme.
Motif Légitime	désigne (i) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, sur la base de motif(s) raisonnable(s), qu'il existe un risque concernant la/les Transaction(s) que Mangopay traite, tel que, mais sans limitation, en cas de risque de fraude, de risque de rétrofacturation ou de risque de litige de toute nature, (ii) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, sur la base de motif(s) raisonnable(s), que vous ne respecterez pas une ou plusieurs de vos obligations au titre des Conditions Générales, (iii) tout cas de manquement à une ou plusieurs de vos obligations au titre des Conditions Générales, (iv) tout cas où Mangopay n'est pas en mesure de vérifier votre identité, (v) tout cas de litige concernant votre Compte Mangopay ou (vi) tout cas où cela est demandé par une autorité et/ou exigé par la loi.
Réserve	désigne un montant minimum de fonds devant être enregistré sur votre Compte Mangopay, réservé par Mangopay et qui, temporairement, n'est pas disponible pour versement sur votre Compte Externe. Le montant de la Réserve peut correspondre (i) à un pourcentage des Transactions reçues sur votre Compte Mangopay selon une fréquence donnée ou (ii) à une somme

forfaitaire.

PSP tiers ou PSP	désigne tout prestataire de services de paiement autre que Mangopay.
Services de Paiement	désigne certains services de paiement, au sens de la directive européenne 2015/2366 (aussi appelée "DSP2") que nous vous fournissons dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme. Ces services comprennent l'acceptation et le traitement des Transactions afin de vous transférer les fonds correspondants, tels que décrits à l'article 4 des Conditions Générales.
Services Mangopay	désigne l'ensemble des services que nous vous fournissons : les Services de Paiement associés à votre Compte Mangopay, la possibilité de demander des remboursements, ainsi que tout autre service décrit dans les présentes Conditions générales, ses annexes ou les conditions particulières le cas échéant.
Transaction	désigne les fonds qu'un Payeur vous transfère, et que nous collectons pour votre compte en vue de vous les verser.

Section 2. Objet et périmètre des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales régissent les Services Mangopay que nous vous fournissons. Nous entendons par "vous" (ou "vos", "votre") toute personne qui souscrit aux services du Partenaire via sa Plateforme et qui utilise les Services Mangopay afin de recevoir des paiements liés à ses activités sur la Plateforme. Les Services Mangopay ne peuvent être utilisés que dans le cadre de vos Transactions sur la Plateforme du Partenaire.

Les présentes Conditions Générales seront réputées non applicables à l'égard de toute personne qui les aurait acceptées en ligne sans avoir la qualité décrite ci-dessus. En particulier, ces Conditions Générales ne s'appliquent pas aux personnes qui utilisent la Plateforme uniquement aux fins d'effectuer un paiement à un autre utilisateur en utilisant l'un des Moyens de Paiement proposés. Nous invitons ces personnes à consulter notre Politique de confidentialité (<https://mangopay.com/privacy-statement>) pour connaître les données que nous collectons dans le cadre du traitement de leurs paiements.

Nous avons chargé le Partenaire de vous accompagner tout au long de votre utilisation des Services Mangopay. Ainsi, pour toute question relative aux présentes Conditions Générales, nous vous invitons à vous adresser en priorité au service client de la Plateforme.

Vous acceptez de vous conformer aux Conditions Générales, ainsi qu'aux conditions particulières annexées aux présentes lorsque cela est le cas.

Section 3. Souscription aux Services Mangopay

3.1. Conditions d'éligibilité

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

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

- Vous êtes âgé d'au moins 18 ans ;
- Vous disposez de la capacité juridique à accepter les présentes Conditions Générales et à utiliser les Services Mangopay ;
- Vous n'agissez pas dans le cadre d'une activité professionnelle (activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ;
- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre souscription, ou que vous êtes amené à fournir lors de l'utilisation des Services Mangopay sont sincères, exactes et à jour ;
- Vous êtes référencé auprès du Partenaire comme agissant à des fins non professionnelles ;
- Vous agissez en votre nom et pour votre propre compte dans le cadre de l'utilisation des Services Mangopay ;
- Vous n'agissez pas dans le cadre d'activités interdites par la loi ;
- Vous n'exercez pas une activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site internet (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si vous êtes une personne morale (par exemple une société ou une association). Pour souscrire et pour utiliser les Services Mangopay, pour le compte d'une personne morale, vous déclarez et vous garantissez que :

- Vous êtes un représentant légal de la personne morale et que vous avez tous les pouvoirs pour l'engager au titre des présentes ;
- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre souscription, ou que vous êtes amené à fournir lors de l'utilisation des Services Mangopay sont sincères, exactes et à jour ;
- La personne morale est régulièrement constituée sous la forme d'une société, association ou autre et est immatriculée dans un État autorisé par Mangopay. Les États autorisés sont indiqués sur notre site internet (https://support.Mangopay.com/s/article/which-are-the-authorized-countries-where-you-can-process-payments?language=en_US) ;
- La personne morale est référencée sur la Plateforme du Partenaire comme agissant à titre professionnel ou, le cas échéant, à des fins non lucratives si la personne morale a un but non-lucratif ;
- La personne morale agit pour son propre compte lors de l'utilisation des Services Mangopay ;
- La personne morale n'agit pas dans le cadre d'activités interdites par la loi ;
- La personne morale n'exerce pas une activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site internet (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si vous êtes une personne physique agissant à des fins professionnelles. Pour souscrire et pour utiliser les Services Mangopay, vous déclarez et vous garantissez que :

- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre souscription, ou que vous êtes amené à fournir lors de l'utilisation des Services Mangopay sont sincères, exactes et à jour ;
- Vous exercez votre activité professionnelle régulièrement suivant la réglementation de votre pays d'exercice et, lorsque cette réglementation l'exige, vous êtes dûment immatriculé et/ou enregistré auprès des autorités (y compris fiscales) et/ou registres compétents dans un État

partie à l'accord relatif à l'Espace Économique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de LCB/FT ;

- Vous êtes référencé sur la Plateforme du Partenaire comme agissant à des fins professionnelles ;
- Vous agissez pour votre propre compte lors de l'utilisation des Services Mangopay ;
- Vous n'exercez pas une activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site internet (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Modalités de souscription

Pour souscrire aux Services Mangopay, vous devez suivre la procédure d'inscription indiquée par le Partenaire. Sauf dans le cas où le Partenaire vous indique des modalités différentes, la conclusion des Conditions Générales est réalisée à distance via l'Interface du Partenaire et est matérialisée par une procédure d'acceptation en ligne. A cet effet, vous devez disposer des équipements adaptés (matériels et logiciels), dont vous êtes seul responsable. La date de conclusion des Conditions Générales correspond à la date à laquelle vous avez accompli la procédure d'acceptation sur l'Interface du Partenaire (ou, le cas échéant, la date à laquelle vous avez signé manuscritement les Conditions Générales si le Partenaire a prévu cette possibilité).

3.3. Informations et documents obligatoires

La réglementation à laquelle nous sommes soumis nous impose de vous identifier et de vérifier votre identité pour vous fournir les Services Mangopay. Dans le cadre de votre souscription aux Services Mangopay, vous devrez obligatoirement nous fournir l'ensemble des Données d'identité et Documents Justificatifs requis via l'Interface du Partenaire. Ces informations doivent être correctes, complètes et à jour.

La liste des Données d'identité et Documents justificatifs requis est la suivante :

	Données d'identité	Documents justificatifs
Personne Morale	Nom de la société ; adresse email de la société ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du/de la représentant légal. Pour les associations : nom de l'association ; nom du représentant légal (président ou co-président, trésorier ou secrétaire).	Pièce d'identité du représentant légal ; statuts de la personne morale ; certificat d'immatriculation au registre des sociétés. Pour les associations : preuve d'enregistrement ; statuts ; un document permettant de constater la qualité du représentant légal (s'il n'apparaît pas dans les statuts).
Personne physique agissant à des fins professionnelles	Nom de l'entreprise ; adresse email de l'entreprise ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du représentant légal.	Pièce d'identité du représentant légal ; certificat d'immatriculation au registre des entreprises.

Personne physique âgée de plus de 18 ans agissant à des fins non professionnelles (consommateur)	Nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence ; adresse email.	Pièce d'identité
---	---	------------------

Nous pouvons adapter cette liste à tout moment, en fonction des évolutions de la réglementation qui nous est applicable. De même, nous pourrions vous demander de nous retransmettre des Données d'identité et Documents Justificatifs actualisés dans le cadre de nos obligations d'actualisation des informations concernant nos utilisateurs.

Si les informations fournies (Données d'identité et/ou Documents justificatifs) sont incomplètes ou erronées, la fourniture des Services Mangopay pourra être limitée ou suspendue. Nous avons également la possibilité de vous demander tout autre document complémentaire que nous estimons nécessaire en vue de nos contrôles LCB/FT.

3.4. Utilisation limitée des Services Mangopay

Au cas où vous n'auriez pas transmis vos Données d'identité et/ou Documents justificatifs, les Services Mangopay pourront être suspendus ou limités à certaines opérations ne dépassant pas un certain montant, selon les obligations légales applicables à Mangopay au titre de la LCB/FT.

Par exemple, les limitations des Services Mangopay pourront restreindre votre capacité de récupérer tout ou partie des fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay vers votre Compte Externe conformément à la clause 3.7 ou à recevoir des paiements conformément à la clause 3.5. Ces limites s'appliquent jusqu'à ce que vous ayez transmis les Documents justificatifs obligatoires et que nous ayons procédé à la vérification de votre identité. D'autres limites peuvent également s'appliquer, elles vous seront le cas échéant indiquées sur la Plateforme.

Dès lors que vous aurez fourni les informations requises (les Données d'identité et/ou les Documents justificatifs) et que nous avons accepté votre inscription, nous lèverons les limitations d'utilisation des Services Mangopay prévues ci-dessus.

3.5. Recevoir des paiements (Transactions) et effectuer des remboursements

3.5.1. Transactions effectuées via un Moyen de Paiement Mangopay

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le Partenaire a intégré sur sa Plateforme un ou plusieurs Moyens de Paiement Mangopay. Les Moyens de Paiement mis à disposition par Mangopay sont identifiés comme tels sur la Plateforme. Les Services Mangopay vous permettent de recevoir des paiements en provenance d'un Payeur dans le cadre d'une Transaction réalisée sur la Plateforme. Nous encaissons ces Transactions et nous les inscrivons sur votre Compte Mangopay. Pour effectuer une Transaction, les Payeurs peuvent choisir les Moyens de Paiement Mangopay disponibles sur la

Plateforme du Partenaire, dans les conditions que nous avons convenues avec ce dernier. Les Moyens de Paiement Mangopay disponibles peuvent varier de temps à autre : ceux-ci sont indiqués par le Partenaire aux Payeurs et peuvent notamment comprendre les paiements par carte, la réception de virements (SEPA ou internationaux), la réception de prélèvements. Les Transactions que nous recevons pour votre compte sont enregistrées sur votre Compte Mangopay, sous réserve que nous ayons bien reçu les fonds de la part du PSP du Payeur. En l'absence de réception des fonds d'une Transaction pour des motifs techniques, nous veillerons à faire le nécessaire pour régulariser l'opération sur votre Compte Mangopay.

Contestation des Transactions que nous aurions reçues pour vous – Selon le Moyen de Paiement Mangopay utilisé par un Payeur, ce dernier peut avoir la faculté de contester une Transaction conformément aux règles dudit Moyen de Paiement Mangopay, y compris en l'absence de motif frauduleux. C'est notamment le cas des Moyens de Paiement Mangopay de type carte et prélèvements. Dans l'hypothèse où une Transaction ferait l'objet d'une contestation du Payeur et que nous serions tenus de restituer les fonds au Payeur via le Moyen de Paiement Mangopay de la Transaction, nous nous réservons ainsi la possibilité de déduire le montant correspondant de votre Compte Mangopay, y compris par compensation. Dans ce cas, nous pourrions procéder à la contre-passation totale ou partielle de la Transaction contestée. Nous pourrions également, le cas échéant, recouvrer par tout moyen le montant correspondant à la restitution des fonds pour chaque Transaction en cas d'insuffisance auprès de vous, sans préjudice de notre capacité juridique à nous subroger dans vos droits afin de procéder au recouvrement des sommes dues par le Payeur par tout moyen.

Services Mangopay incluant la réception de paiement dans d'autres devises – Lors de la réception d'un paiement en provenance d'un Payeur dans le cadre d'une Transaction réalisée sur la Plateforme et sauf instruction contraire de votre part, nous nous réservons la possibilité de permettre à un Payeur d'effectuer un paiement dans une devise différente de la devise de votre Compte Mangopay. En pareil cas, un service de conversion monétaire sera proposé au Payeur afin qu'il puisse régler dans la devise de son pays de résidence et/ou de son Moyen de Paiement. Si le Payeur choisit d'utiliser le service de conversion monétaire à l'occasion de la Transaction, les frais afférents à ce service (taux de change et commissions) lui seront indiqués. Mangopay ne vous appliquera pas de frais de conversion monétaire lorsque le service est proposé au Payeur. Les Transactions que nous recevons pour votre compte dans une devise différente suite à l'utilisation du service de conversion monétaire par le Payeur seront enregistrées sur votre Compte Mangopay sans frais additionnels pour vous.

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

L'annulation totale ou partielle de la Transaction sera effectuée sur le Moyen de Paiement Mangopay utilisé initialement par le Payeur pour la Transaction en question, dans la limite des règles de chaque Moyen de paiement Mangopay (notamment des réseaux cartes et des règles SEPA), au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement.

Il est possible que l'annulation d'une Transaction ne soit pas possible pour divers motifs (c'est le cas par exemple lorsque le remboursement a lieu plus de 11 mois après la date de la Transaction à rembourser pour les Moyens de Paiement Mangopay de type carte). Dans ce cas, le remboursement de la Transaction sera effectué par un autre mode de paiement au Payeur.

Vous acceptez que des informations dont nous aurions besoin pour procéder à un remboursement nous soient transmises directement par le Partenaire.

3.5.2. Transactions effectuées via un Moyen de Paiement Externe

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le Partenaire a intégré sur sa Plateforme un ou plusieurs Moyens de Paiement Externe. Les Moyens de Paiement Externes sont mis à disposition des Payeurs par le PSP tiers sélectionné par le Partenaire, selon les conditions convenues entre le Partenaire et le PSP tiers. Les Transactions sont traitées par le PSP tiers et remises à Mangopay par le Partenaire ou par le PSP tiers. Les Transactions que nous recevons pour votre compte sont enregistrées sur votre Compte Mangopay, sous réserve que nous ayons bien reçu les fonds des Payeurs. En l'absence de réception des fonds pour des motifs techniques, nous veillerons à faire le nécessaire pour régulariser l'opération.

Contestation par le Payeur – Nous vous informons que le Payeur a la possibilité de contester toute Transaction auprès de son PSP, jusqu'à treize (13) mois suivant la date de débit du compte auquel est associé le Moyen de Paiement Externe qu'il a utilisé pour effectuer la Transaction. La gestion de ces contestations est effectuée exclusivement par le Partenaire. Nous vous invitons à le contacter directement pour toute demande liée à des contestations.

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

3.6. Versement des fonds sur votre Compte Externe

(i) Enregistrer un Compte Externe

Les fonds inscrits sur votre Compte Mangopay vous seront versés exclusivement sur un Compte Externe ouvert à votre nom auprès d'un PSP tiers. A cet effet, vous devez enregistrer un Compte Externe. Vous devez indiquer, via l'Interface de la Plateforme, les informations suivantes : le numéro IBAN, le BIC (optionnel), vos noms, prénoms et adresse postale exacts en votre qualité de titulaire du Compte Externe. Vous pouvez à tout moment ajouter ou modifier votre Compte Externe via l'Interface de la Plateforme sous réserve de suivre la procédure de définition du Compte Externe qui vous est indiquée par le Partenaire sur la Plateforme.

Vous n'êtes pas autorisé à enregistrer comme Compte Externe un compte dont vous n'êtes pas titulaire.

(ii) Remise des fonds sur votre Compte Externe

Nous effectuerons les versements sur votre Compte Externe de manière automatique et périodique (sauf dans le cas où l'article 3.7 ci-dessous s'applique). A cet effet, vous acceptez que les informations relatives à la périodicité des versements sur votre Compte Externe nous soient communiquées directement par le Partenaire. Dans certains cas, vous avez la possibilité de modifier de façon ponctuelle ou permanente la fréquence de versement sur l'Interface de la Plateforme.

Nous pourrions bloquer un versement si nous suspectons une utilisation frauduleuse ou illicite du Compte Mangopay, d'atteinte à la sécurité du Compte Mangopay ou de motifs liés à la LCB/FT, y compris en cas de mesure de gel des avoirs prononcée à votre encontre par une autorité administrative ou tout autre motif tel qu'indiqué à l'article 7.

Si vous constatez qu'un versement est exécuté avec des erreurs, vous pouvez notifier cette erreur au service client de la Plateforme. Si l'erreur est de notre fait, nous rétablirons la situation dans les plus brefs délais.

Le versement des fonds sur votre Compte Externe est strictement conditionné au respect des obligations de fourniture de documents permettant de vérifier votre identité, telles que prévues à l'article 3.3.

(iii) Devise de versement des fonds

Les fonds inscrits sur votre compte Mangopay vous seront versés sur votre Compte Externe en principe dans la devise dans laquelle les Transactions ont été enregistrées dans votre Compte Mangopay et dans laquelle vous attendez un paiement. Nous vous recommandons de vérifier si des frais supplémentaires appliqués par le PSP teneur du Compte Externe, peuvent s'appliquer au cas où la devise de versement de fonds inscrits sur votre Compte Mangopay ne serait pas la devise de votre Compte Externe.

Sauf instruction contraire expresse de votre part, lorsque nous constatons que (i) la devise de votre Compte Mangopay n'est pas la devise officielle du pays dans lequel vous résidez et/ou (ii) la devise indiquée de votre Compte Externe, nous pourrions convertir le montant des fonds à verser dans la devise de votre Compte Mangopay dans la devise de votre pays vers le Compte Externe. Vous recevrez ainsi les fonds directement dans la devise de votre pays de résidence et/ou indiquée de votre Compte Externe.

3.7. Autres Services

Dans le cas où vous avez la possibilité, sur la Plateforme, d'utiliser le solde disponible sur votre Compte Mangopay afin de transférer des fonds à un autre Utilisateur de la Plateforme, les conditions spécifiques relatives à la réutilisation des fonds s'appliquent également, que vous pouvez consulter ici : [Conditions particulières](#)

3.8. Mécanisme de Retenue et Réserve

Les dispositions qui suivent visent à atténuer les risques pour Mangopay et ses clients (par exemple la Plateforme) liés aux Transactions, en particulier en cas de rétrofacturation, de fraude ou d'autres risques potentiels.

(i) Mécanisme de Retenue

Par dérogation à l'article 3.6 (ii) des Conditions Générales, dans le cas où vous êtes un Nouvel Utilisateur ou en cas de Motif Légitime, Mangopay se réserve le droit de différer le moment où nous effectuerons le versement des fonds sur votre Compte Externe (le "Mécanisme de Retenue").

Sauf si la loi et/ou une autorité l'exige, Mangopay cessera d'appliquer le Mécanisme de Retenue dès qu'il y aura des motifs raisonnables de considérer que le(s) risque(s) identifié(s) par Mangopay à l'égard (i) de Mangopay, (ii) du Partenaire, (iii) de tout autre utilisateur de la Plateforme et/ou (iv) de tout autre utilisateur des Services Mangopay a(ont) diminué ou a(ont) été géré(s) de telle manière que le Mécanisme de Retenue n'est plus considéré comme nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que Mangopay peut compenser le montant retenu sur votre Compte Mangopay au titre du Mécanisme de Retenue avec toute somme due par Vous à Mangopay en vertu des Conditions Générales.

(ii) Réserve

En cas de Motif Légitime, nous nous réservons le droit d'exiger une Réserve sur votre Compte Mangopay. Avant d'exiger une Réserve, nous prenons en compte divers facteurs de risque tels que, mais sans s'y limiter : l'historique de votre Compte Mangopay, le montant et le nombre des remboursements, des litiges, des contestations ou des rétrofacturations liés à votre Compte Mangopay, le montant des Transactions que nous traitons en votre nom sur la Plateforme, le nombre de Transactions que nous traitons en votre nom sur la Plateforme, votre profil de risque, ou encore, les fonds que vous pourriez devoir à Mangopay.

Si nous exigeons l'application d'une Réserve sur votre Compte Mangopay, nous vous en informerons par écrit en vous indiquant les conditions de mise en œuvre de la Réserve.

Sauf si la loi et/ou une autorité l'exige, la Réserve est débloquée par Mangopay dès qu'il existe des motifs raisonnables de considérer que le(s) risque(s) identifié(s) par Mangopay à l'égard (i) de Mangopay, (ii) du Partenaire, (iii) de tout autre utilisateur de la Plateforme et/ou (iv) de tout autre utilisateur des Services Mangopay a(ont) diminué ou a(ont) été géré(s) de telle manière que la Réserve n'est plus considérée comme nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que Mangopay peut compenser le montant de la Réserve avec toute somme due par Vous à Mangopay en vertu des Conditions Générales.

Le Mécanisme de Retenue et la Réserve peuvent se cumuler.

3.9. Frais dus au Partenaire

Vous autorisez Mangopay à déduire de votre Compte Mangopay les éventuels frais convenus entre vous et le Partenaire dans le Contrat Plateforme en lien avec les services fournis par le Partenaire. A cet effet, vous acceptez que les montants à déduire nous soient communiqués par le Partenaire. En cas de contestation relative au montant des frais convenus entre vous et le Partenaire et que nous avons déduits, nous vous invitons à contacter le service client de la Plateforme.

3.10. Protection des fonds

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

3.11. Blocage de votre Compte Mangopay et des Services Mangopay

Nous pourrions bloquer votre Compte Mangopay et suspendre les Services Mangopay pour des raisons ayant trait à la sécurité du Compte Mangopay, à la présomption d'une utilisation non autorisée, illicite ou frauduleuse du Compte Mangopay et/ou des Services Mangopay, en cas de manquements graves au titres des présentes Conditions Générales ; de soupçons en matière de blanchiment ou de financement du terrorisme ; de mesure de gel des avoirs prononcée à votre encontre, ou sur requête motivée de nos partenaires bancaires ou des réseaux cartes lorsque ces derniers considèrent que votre utilisation des Services Mangopay sont contraires à leurs règles. Pour toute question relative au blocage de votre Compte Mangopay ou à la suspension des Services Mangopay, nous vous invitons à contacter en priorité le service client de la Plateforme. Nous vous précisons que dans certains cas, la loi nous interdit de vous communiquer les motifs de blocage du Compte Mangopay ou de suspension des Services Mangopay.

Outre les respects des mesures restrictives et de sanctions prévues par le droit de l'Union Européenne, Mangopay a l'obligation, en tant que filiale d'une société basée aux Etats-Unis d'Amérique, de respecter les sanctions économiques et autres mesures restrictives mises en place notamment par l'OFAC (*Office of Foreign Assets Control*) du Département du Trésor américain. Cela signifie que nous serons dans l'obligation de restreindre immédiatement une Transaction, suspendre et/ou cesser de vous fournir sans délai tout ou partie des Services Mangopay et/ou résilier ces Conditions Générales si nous détectons que vous êtes une personne désignée dans les mesures/sanctions de l'OFAC et/ou que les Transactions de votre Compte Mangopay impliquent plus généralement (i) des personnes, (ii) des pays ou (iii) des produits/services spécifiques originaires de certains pays/zones géographiques visés par l'OFAC, en plus des restrictions commerciales imposées par des lois et réglementations connexes.

Nous débloquons votre Compte Mangopay ainsi que les Services Mangopay lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

3.12. Sécurité

Nous mettons tout en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité de votre Compte Mangopay. Nous pourrions suspendre temporairement l'utilisation du Compte Mangopay et/ou des Services Mangopay pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance, sans que ces opérations n'ouvrent droit à une quelconque indemnité. Nous limiterons ce type d'interruptions au strict nécessaire.

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour contrôler et vous assurer de la sécurité des appareils que vous utilisez pour accéder à la Plateforme et aux Services Mangopay. Si vous êtes une personne morale, vous devez également vous assurer que seules des personnes habilitées par vous utilisent les Services Mangopay. Vous êtes pleinement responsable de l'utilisation des Services Mangopay et de l'accès au Compte Mangopay par toute personne que vous avez autorisée à cet effet. Notre responsabilité ne pourra être recherchée à ce titre, sauf en cas de faute prouvée de notre part.

3.13. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Nous sommes soumis à la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT). Afin de vous fournir les Services de Paiement, la réglementation nous impose de vous identifier et de vérifier votre identité, ainsi que celle de votre

bénéficiaire effectif dans le cas où vous êtes une personne morale. Nous pouvons également, dans certains cas, devoir obtenir des informations concernant une Transaction (tel que son objet, son origine ou sa destination) ou l'utilisation de votre Compte Mangopay. A ce titre, dès lors que nous considérons que les informations dont nous disposons ne sont pas suffisantes, ou que ces informations révèlent un doute quelconque en matière de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, nous pouvons à tout moment suspendre l'usage de votre Compte Mangopay et la fourniture des Services Mangopay, sans préjudice de notre possibilité de demander la résiliation des Conditions Générales nous liant si nous estimons qu'il n'est pas possible de nous confirmer à nos obligations LCB/FT en continuant à vous fournir les Services Mangopay.

Nous vous informons que les Services Mangopay que nous vous fournissons peuvent faire l'objet de l'exercice du droit de communication par les autorités compétentes, telles que la cellule de renseignement financier nationale. Aucune poursuite et aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée ni aucune sanction professionnelle prononcée contre Mangopay, ses dirigeants ou ses préposés qui ont fait de bonne foi les déclarations de soupçon auprès de leur autorité nationale.

Section 4. Modification, durée et fin du contrat

4.1. Modification des Conditions Générales

Nous pouvons à tout moment modifier les Conditions Générales. Vous serez informé de toute modification par l'intermédiaire de la Plateforme ou par Mangopay. Si les modifications des Conditions Générales sont rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, elles seront applicables immédiatement. Dans les autres cas, vous serez informé de toute modification au moins deux (2) mois avant leur entrée en vigueur et vous aurez la possibilité de refuser les modifications en notifiant votre refus, ainsi que la résiliation des présentes au service client de la Plateforme ou à Mangopay. Votre refus, comprenant la résiliation des Conditions Générales, devra être notifié par écrit avant l'entrée en vigueur des modifications proposées. Si vous ne notifiez pas votre refus, nous considérerons que vous acceptez les modifications proposées. La nouvelle version des Conditions Générales sera alors applicable dès son entrée en vigueur. Vous reconnaissez que votre utilisation continue des Services Mangopay après la date d'application des mises à jour à jour vaudra acceptation des changements.

4.2. Durée et résiliation

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

Vous pouvez résilier les présentes Conditions Générales à tout moment. Nous pouvons également procéder à la résiliation des Conditions Générales à tout moment en respectant un préavis de deux (2) mois. Que la résiliation soit à votre initiative ou à celle de Mangopay, elle devra être notifiée à l'autre partie par tout moyen, y compris par email. Si vous souhaitez résilier par email, la résiliation à votre initiative pourra être adressée au service client de la Plateforme ou auprès de Mangopay à l'adresse eu-account-closure@mangopay.com. Vous acceptez que votre demande de résiliation nous soit transmise par le Partenaire le cas échéant. Si une enquête est en cours lors de la demande de résiliation de votre Compte Mangopay, nous pouvons bloquer votre Compte Mangopay tel qu'indiqué à l'article 4.6.

Nous pouvons également résilier les présentes Conditions Générales sur simple notification (y compris par email) sans préavis dans tous les cas prévus à l'article 7 ainsi que dans les cas suivants : manquements graves au titre des présentes Conditions Générales ; non-respect des conditions d'éligibilité prévues à l'article 3.1 ; refus de fournir les documents obligatoires prévus à l'article 3.3 ; utilisation frauduleuse ou illicite des Services Mangopay ; soupçons avérés en matière de blanchiment ou de financement du terrorisme ; sur requêtes motivées de nos partenaires bancaires ou des réseaux cartes lorsque ces derniers considèrent que votre utilisation des Services Mangopay sont contraires à leurs règles ou lorsque vous faites l'objet ou l'une de vos Transactions fait l'objet de mesures restrictives ou sanctions économiques.

Les Conditions Générales seront également résiliées automatiquement dans les cas suivants :

- Si votre Compte Mangopay est inactif, tel que défini ci-dessous ;
- Dans le cas où votre Contrat Plateforme prend fin (à votre initiative ou à l'initiative du Partenaire).

Nous vous informons que la résiliation des Conditions Générales (et donc la clôture de votre Compte Mangopay) ne sont effectives que lorsque le Compte Mangopay présente un solde nul.

4.3. Inactivité

Votre Compte Mangopay sera considéré comme inactif si aucune opération n'a été enregistrée sur votre Compte pendant deux (2) ans (hors prélèvement de frais de gestion administrative). Lorsque le solde de votre Compte Mangopay inactif est positif, vous recevrez une notification d'inactivité. Si votre Compte Mangopay présente un solde positif et que vous ne manifestez pas votre volonté de continuer à utiliser nos Services, vous devrez récupérer les fonds sur un Compte Externe vous appartenant afin de permettre la clôture de votre Compte Mangopay ou lorsque cela est possible, les fonds enregistrés vous seront automatiquement versés sur votre Compte Externe. En cas d'impossibilité de vous verser les fonds, nous continuerons à administrer vos avoirs avec diligence, en contrepartie de quoi nous nous réservons la possibilité de prélever des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais de gestion administrative seront limités au solde positif disponible sur le Compte Mangopay. Dès lors que le solde de votre Compte Mangopay devient nul, ce dernier sera automatiquement fermé et les présentes Conditions Générales définitivement résiliées. Tant que vous ne vous manifestez pas pour récupérer les sommes enregistrées sur votre Compte Mangopay, celui-ci sera bloqué et maintenu à la seule fin de procéder au virement des sommes dues sur le Compte Externe que vous avez indiqué, sans préjudice des frais de gestion administrative prélevés par Mangopay.

En cas de décès, le solde ne pourra être remboursé qu'à vos ayants-droits. Le Compte Mangopay ne pourra plus permettre l'exécution d'opérations de paiement.

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

Nous vous informons que, dans le cas où le contrat que nous avons conclu avec le Partenaire pour l'intégration de la Solution Mangopay prendrait fin, nous procéderons à la résiliation des Conditions Générales, en respectant le préavis indiqué à l'article 4.2.

Le cas échéant, si le solde de votre Compte Mangopay est nul, ce dernier sera automatiquement fermé à l'issue du préavis et les Conditions Générales seront considérées comme étant résiliées.

Si le solde de votre Compte Mangopay est positif, vous devrez récupérer les fonds sur un Compte Externe vous appartenant afin de permettre la clôture de votre Compte Mangopay. Si vous ne récupérez pas vos fonds, nous continuerons à administrer vos avoirs avec diligence conformément aux dispositions ci-après.

Dès lors que le Partenaire n'utilise plus les services Mangopay, votre Compte Mangopay sera considéré comme inactif si aucune opération n'a été enregistrée sur votre Compte Mangopay pendant un (1) an (hors prélèvement de frais de gestion administrative). Vous recevrez une notification d'inactivité par email de la part de la Plateforme ou de Mangopay, vous invitant à contacter Mangopay conformément à la procédure qui sera indiquée dans la notification d'inactivité. En cas d'impossibilité de vous verser les fonds de votre Compte Mangopay sur votre Compte Externe, vos fonds seront conservés par Mangopay, en contrepartie de quoi nous préleverons des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais de gestion administrative seront limités au solde positif disponible sur le Compte Mangopay. Dès lors que le solde de votre Compte Mangopay devient nul, ce dernier sera automatiquement fermé et les présentes Conditions Générales définitivement résiliées.

Tant que vous ne vous manifestez pas pour récupérer les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay, celui-ci sera maintenu à la seule fin de procéder au virement des sommes dues sur le Compte Externe que vous avez indiqué, sans préjudice des frais de gestion administrative prélevés par Mangopay.

En cas de décès, le solde ne pourra être remboursé qu'à vos ayants-droits conformément à l'article 4.5. Le Compte Mangopay ne pourra plus permettre l'exécution d'opérations de paiement.

4.5. Décès (personne physique)

En cas de décès, nous cesserons de fournir les Services Mangopay. Nous restreindrons également les versements vers le Compte Externe jusqu'à ce que nous recevions les instructions des ayants droits ou du notaire chargé de la succession. Vos fonds ne pourront être remis à vos ayants droits qu'à condition de la fourniture des documents nous permettant de vérifier la légitimité et l'identité de ces derniers.

4.6. Conséquences de la résiliation

En cas de notification de résiliation des Conditions Générales, vous ne pourrez plus utiliser tous les Services Mangopay et votre Compte Mangopay sera restreint aux opérations nécessaires pour vous remettre, sur votre Compte Externe, les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay. Les fonds que nous détenons sur votre Compte Mangopay seront transférés sur votre Compte Externe, sous réserve du respect des exigences d'identification telles que prévues à l'article 4.3. Votre Compte Mangopay sera définitivement clôturé et les Conditions Générales résiliées dès lors que le Compte Mangopay présentera un solde nul.

Section 5. Frais

Nous ne percevons pas de frais au titre de l'utilisation des Services Mangopay sauf en cas d'inactivité de votre Compte Mangopay tel que prévu à l'article 4.3.

Section 6. Limitation de responsabilité

Notre responsabilité est limitée à la fourniture des Services Mangopay. Nous n'intervenons en aucun cas dans les relations juridiques ou commerciales, ainsi que dans les éventuels litiges entre vous et le Partenaire, entre vous et un Payeur ou entre vous et tout autre utilisateur de la Plateforme. Nous n'exerçons aucun contrôle sur la conformité ou les caractéristiques des produits et services pour lesquels nous traitons un paiement. Nous sommes étrangers au contrat formé entre vous et un Payeur ou entre vous et le Partenaire. En conséquence, nous ne pouvons être tenus responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en résultent, ni des faute(s), manquement(s) ou négligence(s) d'un Payeur ou du Partenaire à votre égard. Le Partenaire est seul responsable de la sécurité de sa Plateforme, vous devez vous adresser à ce dernier pour tout litige lié à l'utilisation de sa Plateforme. Nous sommes seuls responsables de la sécurité de la Solution Mangopay.

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

Section 7. Vos engagements

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

- Votre utilisation des Services Mangopay n'est pas contraire (i) à l'ordre public, (ii) aux bonnes mœurs, ou (iii) aux dispositions législatives et réglementaires applicables et (iv) ne porte pas atteinte aux droits de tiers ;
- Votre utilisation des Services Mangopay intervient exclusivement pour réaliser des Transactions prévues dans le cadre du Contrat Plateforme ;
- Vous vous engagez à ne pas utiliser les Services Mangopay pour des activités qui sont interdites. La liste des activités interdites est disponible sur notre site internet (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>) ;
- Vous vous engagez à ne pas usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité ;

En cas de violation de ces engagements, nous pourrions prendre un certain nombre de mesures visant à protéger Mangopay, à tout moment et à notre seule discrétion. Nous pourrions notamment prendre, sans préavis, les mesures suivantes :

- Résilier les présentes Conditions Générales ;
- Restreindre votre Compte Mangopay et/ou suspendre les Services Mangopay ;
- Bloquer votre Compte Mangopay ;
- Refuser de vous fournir les Services Mangopay à l'avenir, y compris sur d'autres plateformes,

- Suspendre votre argent dans la mesure raisonnablement nécessaire et aussi longtemps que cela est raisonnablement nécessaire ;
- Refuser à tout moment une quelconque Transaction, le cas échéant, nous vous avertirons du refus et des motifs dans les limites imposées par la loi.

Nous sommes en droit d'exercer à titre personnel toute action en justice visant à réparer les préjudices que nous subirions du fait de vos manquements à vos obligations au titre des présentes Conditions Générales. Si vous constatez un manquement aux obligations précitées, vous êtes invité à nous informer de ces agissements en nous contactant à l'adresse : compliance@Mangopay.com.

Section 8. Protection de vos données à caractère personnel

Dans le cadre de la fourniture des Services Mangopay, nous collectons et traitons vos données à caractère personnel ("Données personnelles"). Conformément au Règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ("RGPD"), seules les Données personnelles strictement nécessaires pour la réalisation des finalités déterminées sont traitées. Pour de plus amples informations concernant les traitements effectués sur vos Données personnelles par Mangopay, veuillez consulter notre politique de confidentialité à l'adresse suivante: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Pour toutes questions ou demandes relatives au traitement de vos Données personnelles, vous pouvez nous contacter à tout moment à l'adresse: dpo.mangopay@mangopay.com.

En signant les présentes Conditions Générales, vous: (i) déclarez avoir pris connaissance de notre politique de confidentialité disponible sur le site commercial de Mangopay à l'adresse suivante: <https://mangopay.com/privacy-statement>; (ii) vous engagez à consulter notre politique de confidentialité périodiquement, étant donné que vous êtes conscient que celle-ci peut être adaptée en fonction des évolutions de nos activités de traitements de données personnelles ou de la réglementation applicable, la dernière version publiée sur le site commercial de Mangopay faisant foi; (iii) dans le cas où vous agissez en tant que représentant légal d'une personne morale ou d'une association, et que vous nous transmettez des données personnelles relatives à un tiers, vous vous engagez à communiquer notre politique de confidentialité (<https://mangopay.com/privacy-statement>) à ce(s) tiers.

Section 9. Dispositions générales

9.1. Secret professionnel

Nous sommes soumis à des obligations strictes en matière de secret professionnel. Toutefois, le secret professionnel peut être levé, en vertu d'une disposition législative, réglementaire ou prudentielle, notamment à la demande des autorités de supervision.

Vous acceptez que le secret professionnel soit levé au profit des prestataires auprès desquels nous sous-traitons des fonctions opérationnelles. Les prestataires auxquels nous partagerons les données couvertes par le secret professionnel nous fournissent des services en lien avec la prévention contre la fraude, la lutte contre blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, ainsi que l'hébergement et la sécurité de notre infrastructure technique. Les données concernées sont vos

données d'identification ainsi que les données liées aux transactions effectuées dans le cadre de l'utilisation des Services Mangopay. Nous pouvons également être amené à partager certaines données techniques relatives à l'appareil que vous utilisez (ordinateur, téléphone...), vos identifiants électroniques, votre adresse IP ainsi que des informations sur votre interaction avec la Plateforme de notre Partenaire à des fins de prévention de la fraude. Nos prestataires sont généralement situés au sein de l'Union Européenne, notamment au Luxembourg, en Pologne, en France, en Irlande ou encore en Allemagne. Certaines de ces entités sont également situées en dehors de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen ('EEE'), entre autres aux États-Unis, en Angleterre et au Canada. Afin de garantir la bonne exécution des Services Mangopay, vous consentez à ce que vos données soient partagées avec entités faisant partie du Groupe auquel appartient Mangopay, lorsque ces entités sont impliquées dans la fourniture des Services Mangopay. Enfin, vous acceptez que le secret professionnel soit levé dans le cadre de demandes légitimes émanant d'autorités habilitées à exiger que nous lui partagions certaines informations. Vous avez également la faculté de nous dispenser du secret professionnel en nous indiquant expressément les tiers autorisés à recevoir vos informations confidentielles, ainsi que les catégories de données à divulguer.

9.2. Propriété intellectuelle

Nous conservons l'ensemble des titres et droits de propriété intellectuelle liés aux Services Mangopay que nous vous fournissons. Aucun de ces droits ne vous est transféré au titre des présentes Conditions Générales.

Vous vous engagez à ne pas porter atteinte aux titres et droits détenus par Mangopay, notamment la marque et le logo "Mangopay". Vous vous engagez également à ne pas supprimer ou modifier une quelconque indication de la marque "Mangopay" ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou de propriété apparaissant sur tout élément fourni ou mis à disposition par Mangopay.

9.3. Force majeure

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables, ou considérés comme ayant failli au titre des présentes, en cas d'inexécution des Services Mangopay, lorsque leur cause est liée à un cas de force majeure telle que définie par la loi applicable.

9.4. Indépendance des stipulations contractuelles

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations. Si une ou plusieurs stipulations des présentes deviennent caduques ou sont déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, les autres stipulations conservent leur force obligatoire et leur portée.

9.5. Cession

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

9.6. Preuve

Vous reconnaissez que toutes les informations relatives à votre utilisation des Services Mangopay et reprises dans notre système informatique de manière inaltérable, fiable et sécurisé feront foi jusqu'à preuve du contraire.

9.7. Non renonciation

Le fait que vous ne vous prévaliez pas ou que nous ne nous prévalions pas à un moment donné d'une disposition des présentes Conditions Générales ne constitue pas une renonciation à un droit et n'empêche pas l'exercice de ce droit ou d'un autre droit ultérieurement.

9.8. Réclamation et médiation

Pour toute demande relative à l'utilisation des Services Mangopay, nous vous invitons à contacter en priorité le service client de la Plateforme. En cas de réclamation, liée aux Services Mangopay ou à votre Compte Mangopay, vous avez la possibilité de contacter notre service réclamation à l'adresse email suivante : complaint@mangopay.com.

La réponse sera transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation par Mangopay. Cependant, pour des raisons échappant à son contrôle, Mangopay pourra se trouver dans l'impossibilité de répondre dans ce délai de quinze (15) jours.

Dans ce cas, nous vous communiquerons une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire ainsi que la date à laquelle il enverra la réponse définitive. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard dans un délai de trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Nous vous informons que la CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) est compétente pour régler sur une base extrajudiciaire les litiges relatifs à l'exécution des présentes Conditions Générales. Pour plus d'informations sur la CSSF et sur les conditions d'un tel recours, vous pouvez consulter le site internet de la CSSF (<https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>). Nous attirons votre attention sur le fait que la CSSF ne peut être saisie si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, si la demande auprès du médiateur est introduite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite que vous nous avez faite ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur. Si vous êtes un consommateur, vous pouvez également soumettre votre litige sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges de la Commission européenne accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'exercice d'une action en justice.

9.9. Langue

Sauf en cas de règles d'ordre public (qui ne s'appliqueront que dans la stricte limite de leur objet), les présentes Conditions Générales sont conclues en anglais uniquement et vous acceptez que nous communiquions avec vous en anglais. Toute traduction des présentes Conditions Générales est fournie uniquement pour votre commodité et ne vise pas à modifier les termes des présentes Conditions Générales.

9.10. Loi applicable et tribunaux compétents

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit luxembourgeois, sauf dans le cas où des lois d'ordre public (tel que le droit de la consommation local) ont vocation à s'appliquer à la relation qui nous unit.

En cas de litige qui nous opposerait, vous acceptez la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg. En revanche, si vous êtes un consommateur, vous pouvez soit saisir le tribunal du lieu de votre domicile, soit le tribunal du lieu du siège social de Mangopay, conformément au règlement n°1215/2012 du 12 décembre 2012.

Conditions spécifiques des Services Mangopay en cas réutilisation des fonds enregistrés sur un Compte Mangopay

Version en vigueur au 16 février 2024

Ces conditions spécifiques s'appliquent lorsque vous avez la possibilité (i) d'utiliser les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay pour réaliser un transfert de fonds vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme, et (ii) de recevoir sur votre Compte Mangopay des transferts de fonds initiés depuis le Compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme. Cette fonctionnalité n'est disponible que dans le cas où le Partenaire vous a indiqué cette possibilité.

Si le Payeur est également un utilisateur de la Plateforme disposant d'un compte Mangopay, il a la possibilité de vous payer en utilisant les fonds disponibles de son propre compte Mangopay. Cette opération est appelée "**Transfert**" au titre des présentes conditions spécifiques.

1. Effectuer un Transfert de fonds depuis votre Compte Mangopay vers un autre compte Mangopay

Vous pouvez utiliser les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay pour faire un paiement vers un compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme. Dans ce cas, vous devez vous connecter sur l'Interface de la Plateforme, en suivant la procédure d'authentification qui vous est indiquée. Avant d'initier votre paiement, vous devez vous assurer que le solde disponible sur votre Compte Mangopay est suffisant pour couvrir le montant du Transfert.

Afin de procéder au paiement vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme, vous devez indiquer le montant, le bénéficiaire, ainsi que toute autre information demandée par le Partenaire. Votre instruction de paiement est irrévocable dès lors que vous aurez validé votre paiement sur l'Interface de la Plateforme, et sera réputée comme étant immédiate en l'absence d'indication contraire. Nous exécuterons votre instruction dans les plus brefs délais et nous enregistrerons les fonds sur le compte Mangopay de l'utilisateur bénéficiaire du Transfert de fonds. Nous pouvons refuser d'exécuter l'opération si l'instruction incomplète ou erronée. Nous pourrions bloquer une opération de Transfert depuis votre Compte Mangopay vers un autre compte Mangopay si nous suspectons une utilisation frauduleuse ou illicite de votre Compte Mangopay, une atteinte à la sécurité de votre Compte Mangopay ou en raison de motifs liés à la LCB/FT, y compris en cas de mesure(s) de gel des avoirs, sanctions ou restrictions prononcée à votre encontre par une autorité administrative ou concernant le contexte de l'opération de Transfert..

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

Si vous utilisez les Services Mangopay à des fins non professionnelles, vous disposez d'un délai de treize (13) mois suivant le débit de votre Compte Mangopay pour contester l'opération de Transfert. Si vous utilisez les Services Mangopay en tant que professionnel, votre délai de contestation est de huit

(8) semaines à compter du débit de votre Compte Mangopay. Si nous constatons que le paiement non autorisé est dû à une fraude, nous vous restituerons le montant de l'opération. Cependant, les pertes liées aux paiements non autorisés demeureront à votre charge si elles résultent d'un agissement frauduleux de votre part, ou en cas de négligence de votre part concernant la sécurité et l'accès à votre Compte Mangopay.

2. Recevoir un Transfert sur votre Compte Mangopay

Vous pouvez recevoir sur votre Compte Mangopay des fonds d'autres utilisateurs de la Plateforme titulaires d'un compte Mangopay par le biais d'un Transfert. Les fonds reçus d'un Transfert seront enregistrés sur votre Compte Mangopay.

3. Remboursement d'un Transfert reçu

Si vous souhaitez rembourser un Transfert dans le cadre d'une Transaction, vous pouvez demander l'annulation totale ou partielle d'un Transfert reçu sur votre Compte pour vous conformément au présent article. L'annulation d'un Transfert ne sera possible que si les fonds correspondant au montant à rembourser sont disponibles sur votre Compte Mangopay.