
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAGO DE MANGOPAY

Versión vigente a partir del 27 de julio de 2026

Presentación

Mangopay S.A. es una sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en 4 rue du Fort Wallis, L-2714 Luxemburgo, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades 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 su sitio web o aplicación móvil, a través de la cual Mangopay procesa los pagos entre usuarios.

Para procesar estos pagos, Mangopay cuenta con una licencia de entidad de dinero electrónico, que le permite prestar servicios de pago en todo el Espacio Económico Europeo. Esta licencia fue expedida por la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF —autoridad supervisora del sector financiero de Luxemburgo—, 283 route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, www.cssf.lu) y puede consultarse en la [página web oficial de la CSSF](#) y en el [registro oficial europeo \(Euclid\)](#).

Section 1. Definiciones

Los términos en mayúsculas utilizados en los Términos y Condiciones de Mangopay tendrán los significados que se indican a continuación.

AML/CFT	se refiere a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
Contracargo	se refiere a cualquier transacción procesada a través de un Método de pago que, tras ser impugnada por el Pagador, se devuelve parcial o totalmente al Pagador, a iniciativa del proveedor de servicios de pago emisor del Método de pago utilizado para remitirle fondos.
Cuenta externa	se refiere a la cuenta de pago externa o cuenta bancaria externa abierta en un proveedor de servicios de pago (PSP) externo que usted nos haya facilitado para que podamos abonarle los fondos disponibles en su cuenta de Mangopay.
Método de pago externo	se refiere a los métodos y/o instrumentos de pago que un proveedor de servicios de pago (PSP) externo ofrece a un pagador para realizar una transacción en la plataforma.
IBAN	se refiere al número de cuenta bancaria internacional (según la norma ISO 13616) y permite identificar una cuenta de pago en los sistemas de pago

Datos de identidad	se refieren a los datos que debe facilitarnos para registrarse y utilizar los servicios de Mangopay.
Interfaz	se refiere a la interfaz de usuario que el socio pone a su disposición en su plataforma (su sitio web y/o aplicación móvil).
CDD (Diligencia debida con respecto al cliente)	se refiere a los procedimientos de identificación, verificación y diligencia debida continua que lleva a cabo Mangopay en relación con usted, de conformidad con la normativa aplicable en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CFT) y las políticas internas de Mangopay. Estos procedimientos pueden incluir, entre otros, la recopilación y verificación de datos de identidad y documentos justificativos, así como cualquier comprobación o información adicional que Mangopay requiera para evaluar y supervisar los riesgos.
Motivo legítimo	se refiere a (i) cualquier caso en el que Mangopay tenga motivos para creer, sobre la base de fundamentos razonables, que existe un riesgo en relación con la(s) Transacción(es) que Mangopay esté tramitando, como, por ejemplo, aunque sin limitarse a ello, en caso de riesgo de fraude, riesgo de devolución de cargo o riesgo de controversia de cualquier tipo; (ii) cualquier caso en el que Mangopay tenga motivos para creer, basándose en fundamentos razonables, que usted no cumplirá con sus obligaciones en virtud de los Términos y Condiciones; (iii) cualquier caso en el que usted incumpla sus obligaciones en virtud de los Términos y Condiciones, (iv) cualquier caso en el que Mangopay no pueda verificar su identidad, (v) cualquier caso de disputa relacionada con su cuenta de Mangopay o (vi) cualquier caso en el que así lo solicite una autoridad y/o lo exija la ley.
Cuenta de Mangopay	se refiere a la cuenta que hemos abierto a su nombre tras completar con éxito los procedimientos de verificación de identidad (CDD) para prestarle los Servicios de Mangopay.
Métodos de pago de Mangopay	se refiere a los métodos y/o instrumentos de pago aceptados por Mangopay y que se ofrecen a un pagador para realizar una transacción en la plataforma.
Servicios de Mangopay	se refiere a todos los servicios que le prestamos: los servicios de pago asociados a su cuenta de Mangopay, la posibilidad de solicitar reembolsos, así como cualquier otro servicio descrito en los presentes Términos y Condiciones, sus anexos o cualquier término y condición específico, según corresponda.
Sucursales de Mangopay	se refiere a las sucursales de Mangopay S.A., e incluye: - <u>Sucursal en España</u>: Mangopay S.A. Sucursal en España, con domicilio social en Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, España; - <u>Sucursal francesa</u>: Mangopay S.A., con domicilio social en 4 rue de la Tour des Dames, 75009 París, Francia; y - <u>Sucursal alemana</u>: Mangopay S.A., con domicilio social en c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlín, Alemania.

Individualmente, una «sucursal» o, colectivamente, las «sucursales».

Condiciones específicas	se refieren a las condiciones específicas para transferencias y recargas, adjuntas a estos documentos, y que se aplican únicamente cuando dichos servicios se ponen a su disposición a través del uso que usted haga de la Plataforma, según lo aprobado por Mangopay.
Términos y condiciones	se refieren a los presentes Términos y Condiciones de Mangopay para el uso de los Servicios de Mangopay.
Transferencia	se refiere a una transferencia de fondos iniciada desde su Cuenta de Mangopay a otra Cuenta de Mangopay o recibida en su Cuenta de Mangopay desde otra Cuenta de Mangopay (en relación con el uso de la Plataforma), tal y como se establece en las Condiciones específicas relativas a las transferencias y recargas.
Acuerdo de la Plataforma	se refiere al acuerdo que ha celebrado con el socio para utilizar sus servicios y su plataforma.
Documento justificativo	se refiere a cualquier documento justificativo que le solicitemos para validar o verificar su identidad.
Método de pago	se refiere a un método de pago externo y/o al método de pago Mangopay.
Nuevo usuario	se refiere a un usuario de la Plataforma que utiliza los Servicios de Mangopay por primera vez.
Socio	se refiere a la entidad que gestiona la Plataforma (el sitio web y/o la aplicación móvil) que usted utiliza y que ha integrado la Solución de Mangopay para procesar pagos en su Plataforma.
Pagador	se refiere a una persona que te realiza un pago en la Plataforma a través de la solución de Mangopay.
Operación de pago	se refiere a todas las operaciones de pago ejecutadas por Mangopay como parte de los Servicios que se le prestan, incluyendo la recepción de Transacciones, la ejecución de Pagos y, en su caso, la ejecución de Transferencias.
Servicios de pago	se refiere a determinados servicios de pago, tal y como se definen en la Directiva de la UE 2015/2366 (también conocida como «PSD2»), que le prestamos como parte de su uso de la Plataforma. Estos servicios incluyen la aceptación y el procesamiento de Operaciones de pago con el fin de transferirle los fondos correspondientes.
Retirada	se refiere a la retirada de la totalidad o parte de los fondos registrados en tu cuenta de Mangopay a tu cuenta externa.
Plataforma	se refiere al sitio web o a la aplicación móvil gestionada por el socio que

integra la solución Mangopay con el fin de procesar pagos a través de los métodos de pago.

Reserva	se refiere a una cantidad mínima de fondos que se le puede exigir que mantenga en su cuenta de Mangopay, que Mangopay puede reservar y que puede no estar disponible temporalmente para su transferencia a su cuenta externa. El importe de la reserva puede corresponder (i) a un porcentaje de las transacciones recibidas en su cuenta de Mangopay con una frecuencia determinada o (ii) a una cantidad fija.
Procedimiento SCA	se refiere a un proceso de autenticación reforzada del cliente que Mangopay puede exigirle que complete, según lo considere necesario Mangopay y/o lo exijan determinadas leyes y normativas para reducir los riesgos de fraude.
PSP de terceros o PSP	significa cualquier proveedor de servicios de pago distinto de Mangopay.
Transacción	se refiere a los fondos que un pagador le transfiere a usted, y que nosotros recaudamos en su nombre con el fin de asignárselos.

Section 2. Objeto y ámbito de aplicación de los Términos y Condiciones

Estos Términos y Condiciones rigen los Servicios de Mangopay que le prestamos. Cuando nos referimos a «usted» (o «su»), nos referimos a cualquier persona que se suscriba a los servicios del Socio a través de su Plataforma y que utilice los Servicios de Mangopay para recibir pagos relacionados con sus actividades en la Plataforma. Los servicios prestados por Mangopay solo pueden utilizarse en relación con sus actividades en la plataforma del socio. En determinados casos, nuestras sucursales pueden intervenir en la prestación de los servicios que le ofrecemos; por ejemplo, cuando se asigna un IBAN a su cuenta de Mangopay.

Las presentes Condiciones Generales solo se aplican a las personas que cumplan las condiciones descritas anteriormente y para las que se haya completado con éxito el proceso de identificación del cliente (CDD), de conformidad con el artículo 3. En particular, las presentes Condiciones Generales no se aplican a las personas que utilicen la Plataforma con el único fin de realizar un pago a otro usuario mediante uno de los métodos de pago de Mangopay propuestos (identificadas como «Pagador»). Invitamos a estas personas a consultar nuestra Política de privacidad (<https://mangopay.com/privacy-statement>) para conocer los detalles específicos de los datos que recopilamos al procesar los pagos.

Usted se compromete a cumplir los Términos y Condiciones, así como cualquier término y condición específico relacionado, cuando proceda, en todo momento durante la vigencia de su relación comercial con Mangopay.

Section 3. Registro y uso de los servicios de Mangopay

3.1. Condiciones de elegibilidad

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

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

- Tiene al menos 18 años de edad;
- Tienes capacidad jurídica para aceptar estos Términos y Condiciones y para utilizar los servicios de Mangopay;
- No actúa en el marco de una actividad profesional (comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola);
- Toda la información que facilite en el momento del registro, o que facilite mientras utiliza los servicios de Mangopay, es veraz, precisa y está actualizada;
- Está registrado ante el socio como usuario con fines no profesionales;
- Actúa en su propio nombre y por cuenta propia al utilizar los servicios de Mangopay;
- No actúa en el marco de actividades prohibidas por la ley;
- No está llevando a cabo ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas se indican en nuestra página web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si es usted una persona jurídica (por ejemplo, una empresa o una asociación). Para utilizar los Servicios de Mangopay como persona jurídica, declara y garantiza que:

- Eres representante legal de la persona jurídica registrada y tienes plena autoridad para vincularla legalmente a estos Términos y Condiciones;
- Toda la información que facilite en el momento del registro, o que facilite mientras utiliza los servicios de Mangopay, es veraz, precisa y está actualizada;
- La entidad jurídica está debidamente constituida como empresa, asociación o de otro tipo y está registrada en un país en el que Mangopay presta sus servicios. Los países en los que se prestan estos servicios se indican en nuestro sitio web (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>);
- La entidad jurídica figura en la Plataforma de Socios como entidad que actúa con fines profesionales o, en su caso, con fines sin ánimo de lucro, si la entidad jurídica tiene dichos fines;
- La entidad jurídica actúa en su propio nombre al utilizar los Servicios de Mangopay;
- La persona jurídica no lleva a cabo actividades prohibidas por la ley;
- La persona jurídica no lleva a cabo ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas se indican en nuestra página web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si es usted una persona física que actúa con fines profesionales. Para utilizar los Servicios de Mangopay, declara y garantiza que:

- Toda la información que facilite en el momento del registro, o que facilite mientras utiliza los servicios de Mangopay, es veraz, precisa y está actualizada;
- Desempeña su actividad profesional de forma habitual de conformidad con la normativa de su país de operación y, cuando dicha normativa así lo exija, está debidamente registrado y/o inscrito ante las autoridades competentes (incluidas las fiscales) y/o en los registros pertinentes de un país que sea parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de un tercer país que imponga obligaciones equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
- Figura en la Plataforma del Socio como persona que actúa con fines profesionales;
- Actúa en su propio nombre al utilizar los Servicios de Mangopay;
- No realiza ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas se indican en nuestra página web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Proceso de incorporación y condiciones para registrarse en los servicios de Mangopay

Para registrarse en los servicios de Mangopay, debe seguir el procedimiento de registro indicado por el socio. A menos que el socio le indique lo contrario, los Términos y Condiciones se formalizan a distancia a través de una interfaz alojada por Mangopay (o a través de la interfaz del socio, según sea el caso) y se confirman mediante un procedimiento de aceptación en línea. A este respecto, debe disponer del equipo adecuado (hardware y software), del que es el único responsable.

La aceptación de los Términos y Condiciones forma parte del proceso de incorporación a Mangopay. No obstante, estos Términos y Condiciones solo entrarán en vigor una vez completado con éxito el proceso de CDD. Antes de que se complete dicho proceso, no existe ninguna relación contractual entre usted y Mangopay.

Antes de la entrada en vigor de los Términos y Condiciones, es posible que se le solicite que facilite información y documentos a efectos del proceso de CDD. Mangopay se reserva el derecho a aceptar o rechazar cualquier solicitud de alta a su entera discreción.

Durante el proceso de alta (o en cualquier momento durante el uso de los Servicios de Mangopay), es posible que se le solicite completar un proceso de inscripción en la autenticación reforzada de clientes para permitir la realización de cualquier procedimiento SCA posterior. Si no completa este proceso de inscripción, podría sufrir una o varias de las siguientes consecuencias: (i) no podrá completar su registro ni utilizar los Servicios de Mangopay; y (ii) Mangopay se reserva el derecho a tomar las medidas descritas en la sección 7.

No obstante lo anterior, Mangopay podrá, a su entera discreción, habilitar el acceso a determinadas funcionalidades limitadas antes de que se haya completado parte o la totalidad del proceso de CDD. En su caso, dichas funcionalidades limitadas se pondrán a disposición de forma temporal y excepcional, y Mangopay podrá restringirlas, suspenderlas o retirarlas en cualquier momento hasta que se haya completado con éxito el proceso de CDD requerido. La disponibilidad de dichas funcionalidades limitadas no afectará al principio de que el acceso a la totalidad de los Servicios de Mangopay contemplados en los presentes Términos y Condiciones sigue estando sujeto a la finalización satisfactoria del proceso de CDD.

3.3. Información y documentos obligatorios

La normativa aplicable nos obliga a identificarle y verificar su identidad (CDD) para poder prestarle los Servicios de Mangopay. Como parte de su relación comercial con Mangopay, deberá facilitarnos determinados Datos de Identidad y Documentos Justificativos a través de la Interfaz del Socio o de una interfaz de Mangopay, según sea el caso. Esta información debe ser correcta, completa y estar actualizada en todo momento.

El suministro inicial de los datos de identidad y los documentos justificativos forma parte de un proceso de incorporación precontractual previo a la entrada en vigor de los presentes Términos y Condiciones.

Usted se compromete a facilitar los datos de identidad y los documentos justificativos solicitados sin demora y reconoce que Mangopay podrá solicitar dicha información en cualquier momento.

Para el registro en los Servicios de Mangopay y hasta que se haya completado con éxito la CDD:

- no existirá ninguna relación contractual entre usted y Mangopay;
- no se prestarán los servicios de Mangopay;
- no se abrirá ninguna cuenta de Mangopay.

Mangopay se reserva el derecho a rechazar cualquier solicitud de alta o a interrumpir el proceso de alta en caso de que no se pueda completar con éxito el proceso de CDD. Mangopay también podrá rechazar las solicitudes de alta que no se completen en un plazo razonable.

La lista de datos de identidad y documentos justificativos necesarios es la siguiente (no es exhaustiva):

	Datos de identidad	Documentos justificativos
Persona jurídica	Denominación social; dirección de correo electrónico de la empresa; apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia del representante o representantes legales. En el caso de las asociaciones: nombre de la asociación; nombre del representante o representantes legales (presidente o copresidente, tesorero o secretario).	Documento de identidad del representante o representantes legales; estatutos de la persona jurídica; certificado de inscripción en el Registro Mercantil. En el caso de las asociaciones: prueba de inscripción; estatutos; documento que acredite la capacidad del representante o representantes legales (si no figura en los estatutos).
Persona física que actúa con fines profesionales	Razón social; dirección de correo electrónico de la empresa; apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia del representante legal.	Documento de identidad del representante legal; certificado de inscripción en el Registro Mercantil.
Persona física mayor de 18 años que actúe con fines no profesionales (consumidor)	Apellidos, nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia; dirección de correo electrónico.	Documento de identidad

Podemos modificar esta lista en cualquier momento, en función de los cambios en la normativa que nos sea aplicable, de nuestros procedimientos internos o cuando Mangopay lo considere necesario para completar determinadas verificaciones. También podemos solicitarle que nos facilite datos de identidad y documentos justificativos actualizados como parte de nuestras obligaciones de mantener

información actualizada sobre nuestros usuarios, y usted está obligado a facilitar dicha información cuando se le solicite.

Si la información facilitada (datos de identidad y/o documentos justificativos) es incompleta o incorrecta, se rechazará la solicitud de registro y no se prestarán los servicios de Mangopay. También podemos solicitarle cualquier otro documento adicional que consideremos necesario para nuestros controles de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CFT), y usted está obligado a facilitar dicha información cuando se le solicite.

3.4. Condiciones de acceso a los servicios de Mangopay

Los servicios de Mangopay solo estarán disponibles una vez que se haya completado con éxito el proceso de CDD. Hasta que no se haya completado con éxito el proceso de CDD, Mangopay no prestará ningún servicio de Mangopay y cualquier intento de transacción, incluido cualquier pago realizado a su favor, será rechazado o no será procesado por Mangopay.

3.5. Recepción de pagos (transacciones) y realización de reembolsos

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

Las siguientes disposiciones se aplicarán en caso de que el socio haya integrado uno o varios métodos de pago de Mangopay en su plataforma. Los métodos de pago proporcionados por Mangopay se identifican como tales en la plataforma. Los servicios de Mangopay le permiten recibir transacciones de un pagador como parte de las actividades que lleva a cabo en la plataforma. Recogemos estas transacciones y las registramos en su cuenta de Mangopay. Para realizar una transacción, los pagadores pueden elegir los métodos de pago de Mangopay disponibles en la plataforma del socio, según los términos que hayamos acordado con este. Los métodos de pago de Mangopay a disposición de los pagadores pueden variar ocasionalmente; el socio indicará la disponibilidad de dichos métodos. Esto puede incluir pagos con tarjeta, recepción de transferencias (SEPA o internacionales) y recepción de domiciliaciones bancarias.

Las transacciones solo podrán recibirse y registrarse en una cuenta de Mangopay una vez que se haya completado con éxito la CDD. En caso de que la CDD aún no se haya completado con éxito, cualquier intento de transacción será rechazado o no se procesará. Mangopay no procesa, recibe ni retiene fondos en su nombre antes de que se haya completado con éxito el proceso de CDD. Una vez completado con éxito el proceso de CDD, las órdenes de transacción que recibamos en su nombre se registrarán en su cuenta de Mangopay, siempre que hayamos recibido todas las instrucciones necesarias y los fondos correspondientes del PSP del pagador.

Reclamaciones sobre transacciones que hayamos recibido en su nombre: dependiendo del método de pago de Mangopay utilizado por un pagador, este podrá tener derecho a reclamar una transacción de conformidad con las normas de dicho método de pago de Mangopay, incluso en ausencia de motivos de fraude («transacción reclamada»). Este es el caso, en particular, de los métodos de pago con tarjeta y domiciliación bancaria. En caso de que el pagador impugne una transacción y se nos exija devolver los fondos al pagador a través del método de pago de Mangopay utilizado para la transacción, lo que se considera una devolución de cargo, usted seguirá siendo financieramente responsable ante Mangopay del importe total de dichas devoluciones de cargo o reembolsos. Por lo tanto, nos

reservamos el derecho a deducir el importe correspondiente de su cuenta de Mangopay, incluso mediante la compensación de dicho importe. En este caso, podremos proceder a la anulación total o parcial de la transacción impugnada. Cuando proceda, también podremos recuperar, por cualquier medio, incluido el mecanismo de retención establecido en la sección 3.8, el importe correspondiente a la devolución de los fondos de cada transacción en caso de que no disponga de fondos suficientes en su cuenta de Mangopay, sin perjuicio de nuestra capacidad legal para subrogarnos en sus derechos con el fin de recuperar las sumas adeudadas por el pagador por cualquier otro medio.

Si una transacción objeto de disputa puede ser impugnada aportando pruebas justificativas, deberá cooperar plenamente y facilitar al socio y/o a Mangopay, según se le solicite, toda la información y la documentación que se consideren necesarias para gestionar la disputa. Dicha información deberá presentarse dentro del plazo especificado en la solicitud.

El registro de transacciones en su cuenta de Mangopay en diversas divisas: es posible que registremos las transacciones que hayamos recibido en su nombre en la divisa utilizada por el pagador, en función del ámbito geográfico del socio y de las divisas que pongamos a su disposición a este respecto. Por lo tanto, puede tener varias cuentas de Mangopay en distintas divisas; cada cuenta de Mangopay estará denominada en una única divisa.

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 en su nombre de conformidad con este artículo. La cancelación de la transacción solo será posible si los fondos correspondientes al importe a reembolsar están disponibles en su cuenta de Mangopay.

La cancelación total o parcial de la transacción se llevará a cabo utilizando el método de pago de Mangopay utilizado inicialmente por el pagador para la transacción en cuestión, dentro de los límites de las normas de cada método de pago de Mangopay (en concreto, los esquemas de tarjetas y las normas de la SEPA), en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de reembolso.

Es posible que no siempre se pueda cancelar una transacción por diversas razones (por ejemplo, cuando el reembolso se produce más de 11 meses después de la fecha de la transacción que se va a reembolsar en el caso de los métodos de pago de Mangopay, como las tarjetas). En este caso, la transacción se reembolsará al pagador mediante otro método de pago.

Aceptas que cualquier información que podamos necesitar para realizar un reembolso nos la enviará directamente el socio.

3.5.2. Transacciones realizadas a través de un método 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. Los métodos de pago externos son puestos a disposición de los pagadores por el proveedor de servicios de pago (PSP) externo seleccionado por el socio, de conformidad con los términos acordados entre el socio y dicho PSP externo. Las transacciones son procesadas por el PSP externo y liquidadas con Mangopay por el socio o directamente por el PSP externo. Las transacciones que recibimos en su nombre se registran en su cuenta de Mangopay, siempre que hayamos recibido todas las instrucciones necesarias y los fondos correspondientes. En cualquier caso, las órdenes de transacción solo se aceptarán y las transacciones se procesarán una

vez que se haya completado con éxito la CDD. Si no se ha completado la CDD, dichas transacciones no se procesarán o serán rechazadas.

Reclamación por parte del pagador: le informamos de que el pagador tiene derecho a reclamar cualquier transacción ante su PSP, hasta trece (13) meses después de la fecha en que se realizó el cargo en la cuenta vinculada al método de pago externo que utilizó para realizar la transacción. Estas reclamaciones son gestionadas exclusivamente por el socio. Le invitamos a ponerse en contacto con él directamente para cualquier solicitud relacionada con reclamaciones.

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 recepción de la transacción, solo podrá ejecutarse si los fondos que retenemos en su nombre son suficientes para cubrir su solicitud.

3.6. Ingreso de fondos en su cuenta externa

(i) Registro de una cuenta externa

Los fondos registrados en su cuenta de Mangopay se transferirán a la cuenta externa que haya registrado. A este respecto, debe ser titular de la cuenta externa que registre, salvo que Mangopay permita lo contrario. Debe facilitar la siguiente información a través de la interfaz de la plataforma: número IBAN, BIC (opcional), sus apellidos, nombres y dirección postal exacta en su calidad de titular de la 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 de registro de la cuenta externa y haya completado el procedimiento de autenticación reforzada del cliente (SCA), cuando sea aplicable.

(ii) Ingreso de fondos en su cuenta externa

Realizaremos pagos a su cuenta externa de forma automática y periódica (salvo en los casos en que se aplique el artículo 3.7 que figura a continuación). A este respecto, usted acepta que el socio nos comunique directamente la información relativa a la frecuencia de los pagos a su cuenta externa. En algunos casos, podrá modificar la frecuencia de los pagos en la interfaz de la plataforma, ya sea de forma puntual o permanente.

Podremos bloquear un pago si sospechamos de un uso fraudulento o ilícito de la Cuenta Mangopay, de una violación de la seguridad de la Cuenta Mangopay, si no se cumplen o dejan de cumplirse los requisitos de CDD, o por motivos relacionados con la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CFT), incluido el caso de que una autoridad administrativa dicte una medida de congelación de activos en su contra o por cualquier otro motivo establecido en el artículo 7.

Si observa que se ha realizado un pago con errores, puede notificar dicho error al servicio de atención al cliente de la Plataforma. Si el error es imputable a nosotros, rectificaremos la situación lo antes posible.

La ejecución de cualquier transacción, incluido el pago a su cuenta externa, está sujeta al cumplimiento continuo de las obligaciones de CDD y AML/CFT de Mangopay.

(iii) Divisa de los pagos remitidos a su cuenta externa

Los fondos registrados en su cuenta de Mangopay se ingresarán, en principio, en su cuenta externa en la moneda en la que se registraron las transacciones en su cuenta de Mangopay y en la que usted espera recibir el pago. Le recomendamos que compruebe si el proveedor de servicios de pago (PSP) titular de la cuenta externa puede aplicar comisiones adicionales en caso de que la moneda del pago de los fondos indicada en su cuenta de Mangopay no sea la misma que la de su cuenta externa.

3.7. Procedimiento de SCA

Usted reconoce que determinadas acciones que pueda realizar utilizando los Servicios de Mangopay están sujetas al procedimiento de SCA, a discreción de Mangopay.

Estas verificaciones pueden ser necesarias en diversas situaciones, entre las que se incluyen, a título enunciativo:

- Acceder a su cuenta de Mangopay
- Actualizar sus datos de identidad (incluidos los utilizados para el procedimiento SCA)
- El registro o la modificación de una cuenta externa
- Realizar una operación de pago

Si no se completa el procedimiento SCA, pueden producirse una o varias de las siguientes consecuencias: su solicitud puede ser denegada (por ejemplo, la ejecución de los servicios de Mangopay) o los servicios de Mangopay pueden verse restringidos a discreción de Mangopay.

3.8. Verificación del beneficiario

Usted reconoce que determinadas acciones que realice utilizando los Servicios de Mangopay —como registrar su cuenta externa o ingresar fondos en su cuenta externa— pueden, cuando sea necesario, estar sujetas al proceso de verificación del beneficiario previsto en el Reglamento (UE) 2024/886 sobre transferencias instantáneas en euros. Esta norma es especialmente importante para las cuentas de Mangopay que tengan un IBAN asociado.

Antes de autorizar dicha acción, el socio le informará de si el identificador de la cuenta de pago (IBAN) y el nombre del beneficiario que ha facilitado coinciden con los datos correspondientes que obran en poder del proveedor de servicios de pago del beneficiario.

Si el IBAN y el nombre del beneficiario no coinciden, o cuando no sea posible realizar la verificación, se le informará de que autorizar la operación podría dar lugar a la transferencia de los fondos a una cuenta externa que no sea la del beneficiario indicado por usted. Si decide seguir adelante con esta operación, no podremos recuperar sus fondos si se envían al beneficiario equivocado.

3.9. Otros servicios

3.9.1. Top-up y transferencias

En caso de que disponga en la Plataforma de la opción de utilizar el saldo disponible en su cuenta Mangopay para transferir fondos a otro usuario de la Plataforma o para recargar su propia cuenta Mangopay mediante una recarga, se aplicarán, además de las presentes Condiciones Generales, las condiciones específicas relativas a las transferencias y recargas. Puede consultar las [Condiciones Específicas de](#) a continuación.

Los servicios descritos en el presente artículo 3.9.1 y en las Condiciones específicas solo estarán disponibles una vez que se haya completado con éxito el proceso de identificación del cliente (CDD) y se haya abierto una cuenta Mangopay.

3.10. Mecanismo de retención y Reserva

Las siguientes disposiciones tienen por objeto mitigar los riesgos para Mangopay y sus clientes (es decir, la Plataforma) relacionados con las transacciones, en particular en caso de devoluciones, fraude u otros riesgos potenciales.

(i) Mecanismo de retención

Como excepción a lo dispuesto en el artículo 3.6 (ii) de los Términos y Condiciones, en caso de que seas un nuevo usuario o exista un motivo legítimo, nos reservamos el derecho a aplazar el momento en que ingresaremos los fondos en tu cuenta externa (el «mecanismo de retención»).

Salvo que lo exija la ley y/o una autoridad, dejaremos de aplicar el Mecanismo de retención tan pronto como existan motivos razonables para considerar que los riesgos identificados por nosotros (i) para nosotros, (ii) para el socio, (iii) para cualquier otro usuario de la Plataforma y/o (iv) para cualquier otro usuario de los Servicios de Mangopay hayan disminuido o se hayan gestionado de tal manera que el Mecanismo de Retención ya no se considere necesario.

Usted reconoce y acepta que podemos compensar el importe retenido en su cuenta de Mangopay en virtud del Mecanismo de Retención con cualquier suma que usted nos adeude en virtud de los Términos y Condiciones, incluyendo, entre otros, las devoluciones de cargo.

(ii) Reserva

Nos reservamos el derecho a aplicar una reserva en tu cuenta de Mangopay en caso de que exista un motivo legítimo. Antes de exigir una reserva, tenemos en cuenta diversos factores de riesgo, entre los que se incluyen, a título enunciativo: el historial de su cuenta de Mangopay; el importe y el número de reembolsos, disputas o devoluciones vinculadas a su cuenta de Mangopay; el importe de las transacciones que procesamos en su nombre en la plataforma; el número de transacciones que procesamos en su nombre en la plataforma; su perfil de riesgo y los fondos que pueda adeudar a Mangopay.

Si aplicamos una reserva a su cuenta de Mangopay, le enviaremos una notificación por escrito en la que se especificarán las condiciones de la reserva.

Salvo que lo exija la ley y/o una autoridad competente, liberaremos la reserva tan pronto como existan motivos razonables para considerar que los riesgos identificados por nosotros (i) para nosotros, (ii) para el socio, (iii) para cualquier otro usuario de la Plataforma y/o (iv) para cualquier otro usuario de

los servicios de Mangopay han disminuido o se han gestionado de tal manera que la reserva ya no se considere necesaria.

Usted reconoce y acepta que podemos compensar el importe de la Reserva con cualquier suma que usted adeude a Mangopay en virtud de los Términos y Condiciones.

El mecanismo de retención y la reserva pueden ser acumulativos.

3.11. Comisiones pagaderas al socio

Nos autorizas a deducir de tu Cuenta Mangopay cualquier comisión acordada entre tú y el Socio en el Acuerdo de la Plataforma en relación con los servicios prestados por el Socio. A este respecto, aceptas que el Socio nos comunique los importes que deben deducirse. En caso de controversia relativa al importe de las comisiones acordadas entre tú y el Socio y que hayamos deducido, te invitamos a ponerte en contacto con el departamento de atención al cliente de la Plataforma.

3.12. Protección de los fondos

Los fondos que mantenemos en su nombre están protegidos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24-10, apartado 5, y en el artículo 14 de la Ley de 10 de noviembre de 2009, publicada en el Memorial A n.º 215, de 11 de noviembre de 2009, del Gran Ducado de Luxemburgo.

3.13. Bloqueo de su cuenta Mangopay y de los servicios de Mangopay

Podremos bloquear su cuenta de Mangopay y suspender los servicios de Mangopay por motivos relacionados con la seguridad de la cuenta de Mangopay, ante la sospecha de un uso no autorizado, ilícito o fraudulento de la cuenta de Mangopay y/o de los servicios de Mangopay, en caso de incumplimientos graves de los presentes Términos y Condiciones, sospechas de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, medidas de congelación de activos dictadas en su contra, si no se cumplen o dejan de cumplirse los requisitos de identificación de clientes (CDD), o a petición justificada de nuestros socios bancarios o sistemas de tarjetas, cuando estos consideren que su uso de los servicios de Mangopay incumple sus normas. Para cualquier pregunta relacionada con el bloqueo de su cuenta de Mangopay o la suspensión de los servicios de 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 de Mangopay o de la suspensión de los servicios de Mangopay.

Mangopay, como filial de una empresa con sede en los Estados Unidos de América, tiene en cuenta 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. Cuando Mangopay lo considere oportuno o necesario, podrá restringir una transacción, suspender y/o dejar de prestarle la totalidad o parte de los servicios de Mangopay y/o rescindir los presentes Términos y Condiciones de forma inmediata si detectamos que usted es una persona incluida en las medidas o sanciones de la OFAC y/o que las transacciones en su cuenta de Mangopay implican, de manera más general, (i) a personas, (ii) países o (iii) productos o servicios específicos procedentes de determinados países o zonas geográficas regulados por la OFAC, además de las restricciones comerciales impuestas por las leyes y normativas pertinentes.

Desbloquearemos su cuenta de Mangopay y los servicios de Mangopay cuando dejen de existir los motivos que justifican el bloqueo.

3.14. Seguridad

Podremos suspender temporalmente el uso de la cuenta de Mangopay y/o de los servicios de Mangopay por motivos técnicos, de seguridad o de mantenimiento, sin que estas operaciones den lugar a ningún tipo de indemnización. Haremos todo lo posible por limitar este tipo de interrupciones a lo estrictamente necesario.

Deberá tomar todas las medidas razonables para controlar y garantizar la seguridad de los dispositivos que utilice para acceder a la Plataforma y a los Servicios de Mangopay. Si es una persona jurídica, deberá asegurarse también de que solo las personas autorizadas por usted utilicen los Servicios de Mangopay. Usted es plenamente responsable del uso que se haga de los Servicios de Mangopay y del acceso a la cuenta de Mangopay por parte de cualquier persona autorizada por usted a tal efecto, y no se nos podrá exigir responsabilidad alguna al respecto. Deberá notificarnos sin demora indebida tan pronto como tenga conocimiento de cualquier pérdida, robo, apropiación indebida o uso no autorizado de su Cuenta de Mangopay, o de cualquier acceso no autorizado a la misma, así como de cualquier credencial de seguridad personalizada asociada a ella. En tal caso, su notificación a Mangopay no afectará por sí misma a la atribución de responsabilidades en virtud de los presentes Términos y Condiciones.

3.15. Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

Con el fin de prestarle los Servicios de Mangopay, la normativa aplicable en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CFT) nos obliga a identificarle y a verificar su identidad, así como la de su titular real en caso de que sea una persona jurídica.

En algunos casos, es posible que también necesitemos obtener información relativa a una operación de pago (como su finalidad, origen o destino) o al uso de su cuenta de Mangopay. Por lo tanto, si consideramos que la información de que disponemos no es suficiente, o si dicha información revela cualquier indicio de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, podremos suspender en cualquier momento el uso de su cuenta de Mangopay y la prestación de los servicios de Mangopay, sin perjuicio de nuestro derecho a solicitar la rescisión de los Términos y Condiciones que nos vinculan, si consideramos que, al seguir prestándole los servicios de Mangopay, no podremos cumplir con nuestras obligaciones en materia de PBC/FT.

Le informamos de que los Servicios de Mangopay que le prestamos pueden estar sujetos al ejercicio del derecho de comunicación por parte de las autoridades competentes, como la unidad nacional de inteligencia financiera. No podrá interponerse ninguna demanda o acción de responsabilidad civil ni imponerse ninguna sanción profesional contra Mangopay, sus administradores o sus agentes que hayan comunicado de buena fe la actividad sospechosa a su autoridad nacional.

Mangopay podrá, en cualquier momento, solicitarle que facilite datos de identidad y documentos justificativos actualizados como parte de sus obligaciones continuas de diligencia debida con respecto al cliente (CDD). El incumplimiento de dichas solicitudes podrá dar lugar a la suspensión de los servicios de Mangopay, al bloqueo de su cuenta de Mangopay, a la denegación de la ejecución de cualquier transacción o al cierre de su cuenta de Mangopay.

3.16. Representante autorizado

Podrá otorgar un poder notarial a cualquier persona autorizada (un «**apoderado** autorizado»), incluida la Plataforma, para que realice determinadas acciones en su nombre en su cuenta de Mangopay, entre las que se incluyen el acceso al saldo de su cuenta y a las transacciones asociadas, la ejecución de operaciones de pago, el registro y/o la modificación de una cuenta externa y el cambio de datos personales (por ejemplo, correo electrónico o número de teléfono).

Cualquier acción solicitada por un apoderado autorizado se considerará válidamente autorizada por usted y ejecutada en su nombre, siempre que el poder siga siendo válido. No nos hacemos responsables de ninguna controversia que surja de una instrucción recibida de un apoderado autorizado ni de ningún desacuerdo entre usted y un apoderado autorizado. Usted asume toda la responsabilidad por la concesión de dicha autorización. Puede revocar en cualquier momento un poder otorgado a un apoderado autorizado notificándolo a Mangopay.

Section 4. Modificación, vigencia y rescisión

4.1. Modificación de los Términos y Condiciones

Podremos modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento. Se le notificará cualquier modificación a través de Mangopay o del socio. Si fuera necesario modificar los Términos y Condiciones debido a disposiciones legislativas o reglamentarias, dichas modificaciones se aplicarán de forma inmediata. En los demás casos, se le informará de cualquier modificación al menos dos (2) meses antes de su entrada en vigor y tendrá la opción de rechazarlas notificándonos su rechazo. Si continúa utilizando los Servicios de Mangopay a través de la Plataforma tras el periodo de dos meses, ello significará que reconoce y acepta la versión modificada de los Términos y Condiciones de Mangopay. Si decide que no está de acuerdo con ella, deberá cerrar su cuenta de Mangopay. Este cierre implicará que ya no podrá recibir pagos a través de la Plataforma. Para proceder al cierre de su cuenta de Mangopay, deberá retirar todos los fondos restantes a una cuenta externa. También puede notificar a la Plataforma o a los servicios de atención al cliente de Mangopay su deseo de cerrar su cuenta de Mangopay.

4.2. Entrada en vigor, vigencia y rescisión

Las presentes Condiciones Generales se celebran por tiempo indefinido. Entrarán en vigor únicamente una vez completado con éxito el proceso de CDD, momento en el que se activará su cuenta de Mangopay y podrá acceder a los Servicios de Mangopay, sin perjuicio de las funcionalidades limitadas que, de forma excepcional, puedan ponerse a su disposición antes de dicha finalización, de conformidad con la sección 3.2. Antes de dicha finalización, no existirá ninguna relación contractual entre usted y Mangopay.

Usted podrá rescindir estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Nosotros también podremos rescindir los Términos y Condiciones en cualquier momento mediante un preaviso de dos (2) meses. Independientemente de si la rescisión se produce 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 su iniciativa puede enviarse al departamento de atención al cliente de la Plataforma o a Mangopay a: eu-account-closure@mangopay.com. Usted acepta que su solicitud

de rescisión pueda sernos enviada por el Socio cuando proceda. Si en el momento de la solicitud de rescisión de su Cuenta de Mangopay se está llevando a cabo una investigación, podremos bloquear su Cuenta de Mangopay tal y como se establece en el artículo 3.12.

También podremos rescindir las presentes Condiciones Generales mediante simple notificación (incluido el correo electrónico) sin preaviso en todos los casos previstos en el artículo 7, así como en los siguientes casos: incumplimientos graves de las presentes Condiciones Generales; incumplimiento de las condiciones de elegibilidad previstas en el artículo 3.1; negativa o falta de facilitación de la información obligatoria o actualizada exigida en el artículo 3.3; uso fraudulento o ilícito de los Servicios de Mangopay; sospecha grave de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo; a petición justificada de nuestros socios bancarios o redes de tarjetas, cuando estos consideren que su uso de los Servicios de Mangopay es contrario a sus normas, o cuando usted sea objeto de medidas restrictivas o sanciones económicas, o si una de sus operaciones de pago lo sea.

También podremos rescindir los Términos y Condiciones previa notificación en los siguientes casos:

- Si su cuenta de Mangopay está inactiva, tal y como se define a continuación;
- en caso de que finalice su Contrato de Plataforma (por iniciativa suya o del socio).

Le informamos de que la rescisión de los Términos y Condiciones (y, por lo tanto, el cierre de su cuenta de Mangopay) solo surtirá efecto cuando el saldo de la cuenta de Mangopay sea cero.

4.3. Inactividad

Tu cuenta Mangopay se considerará inactiva si no ha registrado ninguna transacción (excepto la deducción de comisiones), como la ejecución de pagos, la recepción de transferencias o la iniciación de transferencias, durante un periodo de dos (2) años. Si su cuenta Mangopay está inactiva y tiene un saldo positivo: si no reactiva su cuenta, se pone en contacto con nosotros o retira sus fondos a una cuenta externa para permitir el cierre de su cuenta Mangopay, continuaremos administrando sus activos de forma diligente, a cambio de lo cual nos reservamos el derecho de deducir una comisión de gestión administrativa de treinta (30) euros o treinta (30) GBP al año, según la divisa de su cuenta Mangopay (dentro del límite de los fondos disponibles en su cuenta).

Una vez que el saldo de su cuenta Mangopay sea cero, nos reservamos el derecho a cerrar la cuenta y a rescindir estos Términos y Condiciones de forma definitiva. Hasta que usted realice los trámites necesarios para recuperar los fondos registrados en su cuenta Mangopay, la cuenta permanecerá bloqueada y se mantendrá únicamente con el fin de transferir los importes adeudados a la cuenta externa que haya registrado, sin perjuicio de las comisiones de gestión administrativa cobradas por Mangopay.

4.4. Consecuencias de la extinción del contrato entre Mangopay y el socio

Le informamos de que, si finaliza el contrato que hemos celebrado con el socio para la integración de la solución Mangopay, rescindiremos los Términos y Condiciones, previa notificación con dos (2) meses de antelación.

En su caso, si el saldo de su cuenta Mangopay es cero, la cuenta se cerrará al finalizar el plazo de preaviso y se considerarán rescindidos los Términos y Condiciones.

Si su cuenta de Mangopay tiene un saldo positivo, deberá transferir los fondos a una cuenta externa a su nombre para poder cerrar su cuenta de Mangopay. Si no recupera sus fondos, continuaremos administrando sus activos con la debida diligencia, de conformidad con las disposiciones que figuran a continuación.

Si el socio deja de utilizar los servicios de Mangopay, su cuenta de Mangopay se considerará inactiva si no ha realizado ninguna acción en su cuenta (como un pago, una transferencia o una recarga de su cuenta) durante un periodo de un (1) año (es decir, 365 días) y no se ha puesto en contacto con nosotros dentro de ese plazo. Recibirá una notificación de inactividad por correo electrónico en la que se le invitará a transferir los fondos a una cuenta externa a su nombre, de acuerdo con el procedimiento que se indicará en dicha notificación. Si no puede transferir los fondos de su cuenta de Mangopay a su cuenta externa, Mangopay retendrá dichos fondos, a cambio de lo cual le deduciremos una comisión de gestión administrativa de treinta (30) euros al año.

Estas comisiones de gestión administrativa se limitarán al saldo positivo disponible en la cuenta de Mangopay. Una vez que el saldo de su cuenta de Mangopay sea cero, la cuenta se cerrará y la rescisión de los presentes Términos y Condiciones surtirá pleno efecto.

Hasta que realice los trámites necesarios para recuperar los fondos registrados en su cuenta de Mangopay, la cuenta se mantendrá con el único fin de transferir los importes adeudados a la cuenta externa que haya registrado, sin perjuicio de las comisiones de gestión administrativa cobradas por Mangopay.

4.5. Fallecimiento (persona física)

En caso de fallecimiento, dejaremos de prestar los Servicios de Mangopay. Asimismo, restringiremos los pagos a la Cuenta Externa hasta que recibamos instrucciones de los beneficiarios o del notario encargado de la sucesión. Sus fondos solo podrán remitirse a sus beneficiarios cuando se nos faciliten los documentos que nos permitan verificar su legitimidad e identidad.

4.6. Consecuencias de la rescisión

En caso de notificación de rescisión de los Términos y Condiciones, ya no podrá utilizar ninguno de los servicios de Mangopay y su cuenta de Mangopay quedará restringida a las operaciones necesarias para transferir los fondos registrados en su cuenta de Mangopay a su cuenta externa. Los fondos que tengamos en su cuenta de Mangopay se transferirán a su cuenta externa, siempre que se cumplan los requisitos de identificación establecidos en el artículo 3.3. Su cuenta de Mangopay se cerrará definitivamente y la rescisión de los Términos y Condiciones surtirá pleno efecto una vez que el saldo de la cuenta de Mangopay sea cero.

Section 5. Comisiones

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

Section 6. Limitación de responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita a la prestación de los servicios de Mangopay. No intervenimos en ninguna relación jurídica o comercial, ni en ninguna controversia 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 un pago. No formamos parte del contrato entre usted y un pagador o entre usted y el socio. Por consiguiente, no podemos ser considerados responsables del incumplimiento o del cumplimiento defectuoso de las obligaciones derivadas del mismo, ni de la culpa, la conducta indebida o la negligencia de cualquier pagador o socio cometida en su contra. El socio es el único responsable de la seguridad de su plataforma, y usted deberá ponerse en contacto con él en relación con cualquier controversia relacionada con el uso de su plataforma.

En ningún caso se nos considerará responsables (i) en caso de bloqueo de la Cuenta Mangopay o de suspensión de los Servicios de Mangopay que se produzca en los casos previstos en los presentes Términos y Condiciones, (ii) en caso de indisponibilidad de la Plataforma o de su Interfaz, (iii) en caso de acceso no autorizado a su Interfaz o de una brecha de seguridad en la Plataforma, (iv) en caso de interrupción o fallo de nuestro software y sistemas informáticos utilizados para prestar la Solución Mangopay, (v) en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones derivadas de su contrato con un pagador o con la Plataforma, y (vi) en caso de que una transacción, transferencia, recarga u operación de pago sea rechazada o no se procese debido a que no se hayan cumplido o ya no se cumplan los requisitos de CDD. En todos los casos, nuestra responsabilidad se limita a la indemnización por los daños directos relacionados con el incumplimiento por nuestra parte de cualquiera de nuestras obligaciones en virtud de los presentes Términos y Condiciones, salvo en los casos en que dicha limitación esté prohibida por la legislación aplicable.

Section 7. Sus compromisos

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

- Su uso de los Servicios de Mangopay no es contrario a (i) el orden público, (ii) la moral, (iii) las leyes y reglamentos aplicables, ni (iv) infringe los derechos de terceros;
- Su uso de los Servicios de Mangopay tiene como único fin la realización de Transacciones en virtud del Acuerdo de la Plataforma;
- Usted se compromete a no utilizar los Servicios de Mangopay para actividades prohibidas. La lista de actividades prohibidas está disponible en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- Te comprometes a no suplantar a otra persona o entidad, a no falsificar ni ocultar tu identidad o edad, ni a crear una identidad falsa.
- Te comprometes a asumir la responsabilidad financiera ante Mangopay por el importe total de todas las devoluciones, reembolsos y multas que se deriven de tu uso de los Servicios de Mangopay.

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

- Rescindir los presentes Términos y condiciones;
- Restringir su cuenta de Mangopay y/o suspender los servicios de Mangopay;
- Bloquear su cuenta de Mangopay;

- Negarnos a prestarle los servicios de Mangopay en el futuro, incluso en otras plataformas;
- Suspender sus fondos en la medida en que sea razonablemente necesario y durante el tiempo que sea razonablemente necesario;
- Denegar en cualquier momento cualquier transacción; en tal caso, le notificaremos la denegación y los motivos dentro de los límites impuestos por la ley.

Tenemos derecho a emprender cualquier acción legal privada para obtener una indemnización por los daños que hayamos sufrido como consecuencia del incumplimiento por su parte de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones. Si observa un incumplimiento de las obligaciones mencionadas, puede informarnos de ello poniéndose en contacto con nosotros en: compliance@Mangopay.com.

Section 8. Protección de sus datos personales

En relación con la prestación de los Servicios de Mangopay, tratamos sus datos personales («Datos»). De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 («Reglamento General de Protección de Datos» o «RGPD»), solo se tratan los Datos estrictamente necesarios para el cumplimiento de los fines especificados en la declaración de privacidad de Mangopay. Para obtener más información sobre el tratamiento de sus Datos por parte de Mangopay, consulte nuestra declaración de privacidad en: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Para cualquier pregunta o solicitud relacionada con el tratamiento de sus Datos, puede ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento en: dpo.mangopay@mangopay.com.

Al firmar estos Términos y Condiciones, usted: (i) declara que ha 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 esta puede modificarse en función de los cambios en nuestras actividades de tratamiento de datos personales o de la normativa aplicable, prevaleciendo siempre la última versión publicada en el sitio web comercial de Mangopay; (iii) en caso de que actúe como representante legal de una persona jurídica o asociación, y nos facilite datos personales relativos a un tercero, se compromete a comunicar nuestra política de privacidad (<https://mangopay.com/privacy-statement>) a dicho tercero o terceros.

Section 9. Disposiciones generales

9.1. Secreto profesional

Estamos sujetos a estrictas obligaciones de secreto profesional.

Usted acepta que se levante el secreto profesional en beneficio de los proveedores de servicios a los que subcontratamos funciones operativas relevantes para la prestación de los Servicios de Mangopay. Los proveedores de servicios con los que compartiremos datos sujetos al secreto profesional nos prestan servicios relacionados con la prevención del fraude, la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como el alojamiento y la seguridad de nuestra infraestructura técnica y los servicios de atención al cliente. Los datos en cuestión son sus datos de identidad, así como los datos relacionados con las transacciones realizadas mediante el uso de los servicios de Mangopay. También podemos compartir determinados datos técnicos relacionados con el dispositivo que utilice (ordenador, teléfono, etc.), sus identificadores electrónicos, su dirección IP e información sobre su

interacción con la plataforma de nuestro socio con fines de prevención del fraude. Nuestros proveedores de servicios se encuentran, por lo general, dentro de la Unión Europea, concretamente en Luxemburgo, Polonia, Francia, Irlanda y Alemania. Algunas de estas entidades también se encuentran fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo («EEE»), entre otros lugares, en Estados Unidos, el Reino Unido y Canadá.

Usted acepta que se levante el secreto profesional en beneficio de la plataforma a la que se ha suscrito y que utiliza los servicios de Mangopay para permitir los pagos relacionados con sus actividades en dicha plataforma. Usted autoriza el intercambio de información con la(s) plataforma(s) a la(s) que se ha suscrito para que esta(s) pueda(n) llevar a cabo determinadas actividades que redundan en su interés, entre las que se incluyen ayudarle cuando se ponga en contacto con su centro de asistencia, gestionar solicitudes de reembolso, colaborar en investigaciones sobre fraudes y realizar auditorías. Los datos en cuestión son sus datos de identidad, así como los datos relacionados con las transacciones y los pagos externos a su(s) cuenta(s) bancaria(s) externa(s) realizados mediante el uso de los servicios de Mangopay. También podemos compartir otros datos, como datos técnicos (por ejemplo, el ID de usuario) o el estado de algunos de nuestros procesos.

Asimismo, autoriza a Mangopay a compartir sus datos de identidad y documentos justificativos, incluidas copias de sus documentos de identidad y otra información o documentos utilizados para la CDD, con el socio en el que se haya registrado y que necesite dichos datos de identidad y documentos justificativos para sus actividades de cumplimiento normativo, como las propias obligaciones de CDD del socio. Al solicitar los datos a Mangopay, la Plataforma pretende limitar la necesidad de que el socio solicite los mismos datos o documentos que recopila Mangopay para cumplir con las obligaciones de cumplimiento aplicables a su propia Plataforma en la que te has registrado.

Dicha divulgación podrá tener lugar mientras dure el contrato entre Mangopay y el socio y, tras su rescisión, únicamente en la medida necesaria para completar los procesos en curso, como las migraciones. Podrá revocar su consentimiento en cualquier momento.

9.2. Propiedad intelectual

Nos reservamos todos los títulos y derechos de propiedad intelectual relacionados con los Servicios de Mangopay que le proporcionamos. Ninguno de estos derechos se le cede en virtud del presente contrato.

Usted se compromete a no infringir los títulos y derechos que ostenta Mangopay, incluida la marca comercial y el logotipo «Mangopay». Asimismo, se compromete a no eliminar ni modificar ninguna indicación de la marca comercial «Mangopay» ni de cualquier otro derecho de propiedad intelectual o de propiedad que aparezca en cualquier elemento suministrado o puesto a su disposición por Mangopay.

9.3. Fuerza mayor

No se nos podrá considerar responsables ni en incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones en caso de incumplimiento de los Servicios de Mangopay, cuando la causa esté relacionada con un caso de fuerza mayor tal y como lo define la legislación aplicable.

9.4. Independencia de las disposiciones contractuales

Si alguna de las disposiciones de estos Términos y Condiciones se considerara nula y sin efecto, se considerará como no escrita y no invalidará ninguna de las demás disposiciones. Si una o varias disposiciones de estos Términos y Condiciones quedaran obsoletas o fueran declaradas como tales en virtud de una ley, un reglamento o tras una resolución firme dictada por un tribunal competente, las demás disposiciones conservarán su fuerza vinculante y su alcance.

9.5. Intransferibilidad

No podrá transferir ni ceder a terceros sus derechos y obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones.

9.6. Acuerdo sobre la prueba

Usted reconoce que toda la información relativa a su uso de los Servicios de Mangopay y almacenada en nuestro sistema informático de forma inalterable, fiable y segura se considerará auténtica hasta que se demuestre lo contrario.

9.7. No renuncia

El hecho de que usted o nosotros no hagamos uso de alguna de las disposiciones establecidas en estos Términos y Condiciones en un momento dado no constituye una renuncia a ningún derecho y no impide el ejercicio de dicho derecho ni de ningún otro derecho en una fecha posterior.

9.8. Reclamaciones y mediación

Para cualquier consulta relacionada con el uso de los servicios de Mangopay, le invitamos a ponerse en contacto en primer lugar con el servicio de atención al cliente de la plataforma. En caso de reclamaciones relacionadas con los servicios de Mangopay o con su cuenta de Mangopay, puede ponerse en contacto con nuestro Departamento de Reclamaciones en la siguiente dirección de correo electrónico: complaint@mangopay.com.

Le enviaremos un acuse de recibo de su reclamación en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la misma.

Recibirá una respuesta lo antes posible y, a más tardar, en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la reclamación por parte de Mangopay. No obstante, por motivos ajenos a su control, es posible que Mangopay no pueda responder dentro de este plazo de quince (15) días.

En tal caso, le enviaremos una respuesta en la que se especifiquen los motivos de esta prórroga. En cualquier caso, recibirá una respuesta definitiva a más tardar un (1) mes, es decir, treinta (30) días, tras la recepción de la reclamación.

Por lo tanto, al presentar su reclamación, asegúrese de facilitarnos, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre y apellidos;

- Datos de contacto, como su dirección de correo electrónico y/o su número de teléfono móvil;
- La plataforma en la que utiliza el servicio de Mangopay;
- El contexto de su reclamación: qué ocurrió, cuándo se produjo el incidente o el problema y en qué circunstancias;
- Cualquier documentación que pueda respaldar su reclamación o resultar útil.

Le informamos de que la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) es competente para resolver, por vía extrajudicial, los litigios relacionados con la aplicación de los presentes Términos y Condiciones. Para obtener más información sobre la CSSF y las condiciones de dicho recurso, puede consultar la página web de la CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Le recordamos que no se podrá recurrir a la CSSF si la solicitud es manifiestamente infundada o abusiva, si la controversia ya ha sido examinada o está siendo examinada por otro defensor del pueblo o por un tribunal, si la solicitud al defensor del pueblo se presenta más de un año después de la reclamación por escrito que nos haya remitido, o si la controversia no entra dentro del ámbito de competencia del defensor del pueblo. Si es usted un consumidor, también puede presentar su litigio 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 un requisito previo para emprender acciones legales.

9.9. Idioma

Salvo en el caso de las normas de orden público (que solo se aplicarán en la medida estrictamente necesaria para su finalidad), las presentes Condiciones Generales se redactan exclusivamente en inglés y usted acepta que nos comuniquemos con usted en este idioma. Cualquier traducción de las presentes Condiciones Generales se proporciona únicamente para su comodidad y no tiene por objeto modificar los términos de las mismas.

9.10. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación de Luxemburgo, salvo en los casos en que las normas de orden público (como la legislación local en materia de consumo) estén destinadas a aplicarse a la relación que nos vincula.

En caso de litigio entre nosotros, usted acepta la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Luxemburgo. No obstante, si es usted un consumidor, podrá someter el asunto al tribunal de su lugar de residencia o al del lugar donde Mangopay tiene su domicilio social, de conformidad con el Reglamento n.º 1215/2012, de 12 de diciembre de 2012.

Condiciones específicas

Términos y condiciones específicos de los servicios de Mangopay en caso de Transferencias de fondos y/o Top-up

Versión vigente a partir del 27 de julio de 2026

En la medida en que le sean aplicables, las presentes Condiciones específicas de los servicios de Mangopay en caso de transferencias de fondos y/o Top-up se aplican de forma complementaria a las Condiciones generales anteriores. Por consiguiente, todas las disposiciones de las Condiciones generales también se aplican a su uso de los servicios descritos en estas Condiciones específicas.

Sección 1 – Transferencia de fondos

Esta sección se aplica cuando usted tiene la opción de (i) utilizar los fondos disponibles en su cuenta de Mangopay para transferir fondos a la cuenta de Mangopay de otro usuario de la Plataforma, y (ii) recibir en su cuenta de Mangopay transferencias de fondos iniciadas desde la cuenta de Mangopay de otro usuario de la Plataforma. Esta función se denomina «Transferencia» y solo está disponible si el socio o Mangopay han especificado que esta opción está a su disposición. Una transferencia constituye una operación de pago según las definiciones de la sección 1 de los Términos y condiciones de los servicios de pago de Mangopay.

Las transferencias solo están disponibles si se ha completado con éxito su proceso de identificación de clientes (CDD) y si dispone de una cuenta de Mangopay.

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

Puede utilizar los fondos disponibles en su cuenta de Mangopay para realizar un pago a la cuenta de Mangopay de otro usuario de la Plataforma. Antes de iniciar el pago, debe asegurarse de que el saldo disponible en su cuenta de Mangopay sea suficiente para cubrir el importe de la transferencia.

Para efectuar una transferencia a la cuenta de Mangopay de otro usuario de la Plataforma, debe indicar el importe, el beneficiario y cualquier otra información que solicite el socio. Su orden de pago es irrevocable una vez que haya confirmado la transferencia en la interfaz de la Plataforma, y se considerará inmediata salvo indicación en contrario. Ejecutaremos su orden lo antes posible y abonaremos los fondos en la cuenta Mangopay del usuario beneficiario de la transferencia. Podremos negarnos a realizar la transferencia si la orden está incompleta o es errónea. Podremos rechazar, bloquear o suspender una transferencia desde su cuenta de Mangopay a otra cuenta de Mangopay si sospechamos de un uso fraudulento o ilícito de su cuenta de Mangopay, si no se cumplen o dejan de cumplirse los requisitos de identificación del cliente (CDD), si se produce una brecha de seguridad en su cuenta de Mangopay o por motivos relacionados con la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CFT), incluyendo, entre otros, medidas de congelación de activos, sanciones o restricciones impuestas contra usted por una autoridad administrativa o en relación con el contexto de la transferencia.

Reclamación de una transferencia iniciada desde su cuenta de Mangopay: si desea reclamar un pago realizado a la cuenta de Mangopay de otro usuario de la plataforma que no haya autorizado o que se haya llevado a cabo de forma incorrecta, le invitamos a ponerse en contacto primero con el servicio de atención al cliente del socio lo antes posible o con el servicio de atención al cliente de Mangopay.

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

2. Recibir una transferencia en su cuenta de Mangopay

Puedes recibir fondos en tu cuenta de Mangopay procedentes de otros usuarios de la Plataforma que dispongan de una cuenta de Mangopay mediante una transferencia. Los fondos recibidos tras una transferencia se registrarán en tu cuenta de Mangopay.

3. Reembolso de una transferencia recibida

Si deseas reembolsar una transferencia que hayas recibido en tu cuenta de Mangopay, puedes solicitar la cancelación total o parcial de dicha transferencia recibida en tu cuenta de conformidad con este artículo. La cancelación de una transferencia solo será posible si los fondos correspondientes al importe a reembolsar están disponibles en tu cuenta de Mangopay.

Sección 2: Top-up de su cuenta Mangopay

Esta sección se aplica cuando tienes la opción de realizar un Top-up de tu cuenta de Mangopay.

Dependiendo de la integración de la plataforma asociada, es posible que puedas realizar un Top-up de tu cuenta de Mangopay. Un «Top-up» se refiere a los fondos que transfieres a tu cuenta de Mangopay utilizando un método de pago de Mangopay o un método de pago externo. A continuación, puedes utilizar esos fondos para realizar una transferencia a otra cuenta de Mangopay de un usuario de la plataforma. Un Top-up constituye una Transacción según las definiciones de la sección 1 de los Términos y condiciones de los servicios de pago de Mangopay.