

## Contrato marco de servicios de pago en Dinero Electrónico MANGOPAY

Condiciones generales versión española de fecha 5/25/2016

Reunidos:

El cliente del Sitio web, una persona física mayor de edad con plena capacidad jurídica residente en un Estado miembro de la Unión Europea, en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo o en un país tercero equivalente, o una persona jurídica inscrita en alguno de esos Estados, que desee utilizar como medio de pago en el Sitio web el Dinero Electrónico emitido por MANGOPAY S.A.,

en lo sucesivo, «**Usted**» o «**el Usuario**», por una parte.

MANGOPAY S.A., sociedad anónima de derecho luxemburgués con capital de 500.000 euros, domiciliada en 14 rue Aldringen, L-1118 Luxemburgo, inscrita en el Registro Mercantil de Luxemburgo con el número B173459, habilitada para ejercer su actividad en Francia en libre establecimiento, en calidad de entidad de dinero electrónico homologada por la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero, 110 route d’Arlon L-1150 Luxemburgo, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu),

en lo sucesivo, «**el Emisor**», por otra.

En lo sucesivo, denominados colectivamente «**las Partes**».

### **Advertencia**

Antes de aceptarlas, lea con atención tanto estas Condiciones Generales de Uso del Dinero Electrónico como las Condiciones Económicas comunicadas en el Sitio web.

Queda informado/a de que los idiomas utilizados para comunicarse con el Emisor son el francés o el inglés.

### **1. Definiciones**

A efectos de este contrato, los siguientes términos tienen las siguientes definiciones:

**Bancos:** Entidades de crédito que mantienen en depósito los fondos recaudados por el Emisor correspondientes al Dinero Electrónico en circulación. En la actualidad, las entidades elegidas son el Crédit Mutuel Arkéa e ING Luxemburgo. El Emisor se reserva el derecho a seleccionar cualquier otra entidad de crédito homologada en un Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo.

**Beneficiario:** Persona física o jurídica que interviene en su propio nombre, designada por el

Usuario, entre los clientes del Sitio web, a cuyo favor se transfiere el Dinero Electrónico a efectos de una Operación de Pago. Un Beneficiario se puede convertir en Usuario, a efectos de este documento, si acepta el Contrato marco, y siempre que el Emisor lo acepte a su vez. En algunos casos, el Beneficiario puede ser el Distribuidor, con arreglo a las Condiciones Particulares.

**Tarjeta:** Tarjeta bancaria de débito o crédito utilizada por el Usuario para enviar fondos al Emisor como contrapartida de la emisión de Dinero Electrónico. Esta tarjeta pertenecerá a alguna de las siguientes redes: Visa, MasterCard o CB

**Condiciones Generales de Uso del Dinero Electrónico:** Designan este documento.

**Condiciones Generales del Sitio web:** Son las condiciones generales de uso del Sitio web acordadas entre el Usuario que interviene en calidad de cliente del Sitio web y el Distribuidor, y que rigen sobre todo el acceso al Sitio web.

**Contrato Marco:** Se refiere a las Condiciones Generales y Particulares de Uso del Dinero Electrónico.

**Cuenta:** Es una referencia interna destinada a que el Emisor pueda identificar en sus libros las distintas operaciones de adquisición, uso y reembolso de Dinero Electrónico realizadas a nombre de un mismo Usuario, y determinar en un momento T el importe de Dinero Electrónico de que dispone dicho Usuario. La Cuenta no se puede asimilar bajo ningún concepto a una cuenta de depósito, una cuenta corriente o una cuenta de pago.

**Distribuidor:** Es la entidad cuyos datos de contacto se indican en las Condiciones Particulares, y que explota el Sitio web. El Distribuidor prepara, ayuda y asesora a sus clientes, para la firma del Contrato marco mediante su Sitio web. Apoya a sus clientes mientras dure su relación con el Emisor en el contexto de la realización de sus Operaciones de Pago y de Reembolso. A tal efecto, el Distribuidor pone a disposición de todos sus clientes un Servicio de Atención al Cliente específicamente dedicado a las Operaciones de Pago ejecutadas en aplicación de este documento. Los únicos fondos que el Distribuidor recauda, con excepción de cualquier otro, son los gastos convenidos en las Condiciones Económicas.

**Emisor:** Se refiere a MANGOPAY S.A., emisor del Dinero Electrónico, habilitado a tal efecto en Luxemburgo por la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero con la referencia n° 3812, y habilitado para ejercer su actividad en el país de acogida indicado en las Condiciones Particulares. El Emisor figura en la lista de entidades de dinero electrónico que se puede consultar en [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/).

**Identificador:** Son los datos necesarios para que el Emisor identifique a un Usuario para la realización de una Operación de Pago, y consiste en un ID usuario (dirección de correo electrónico válida).

**Día Hábil:** Se trata de un día civil, excepto sábados, domingos y festivos, en Francia metropolitana, Luxemburgo y el país de acogida indicado en las Condiciones Particulares, durante el cual las

infraestructuras de pago de dichos países y los Bancos utilizados ejerzan sus actividades en funcionamiento regular.

**Dinero Electrónico:** Es el valor monetario disponible en un momento T, que representa un crédito del Usuario sobre el Emisor. El Emisor emite el Dinero Electrónico contra entrega de los fondos correspondientes por parte del Usuario, y este Dinero Electrónico constituye un medio de pago aceptado exclusivamente por los Beneficiarios. El Emisor lo conserva en forma electrónica en su servidor mediante la anotación en una Cuenta abierta al efecto.

**Orden:** Es la instrucción que el Usuario cursa al Emisor, con arreglo al procedimiento previsto en el Contrato Marco, para ejecutar una Operación de Pago y/o de Reembolso.

**Operación de Pago:** Se refiere a la transferencia de Dinero Electrónico por parte de un Usuario a favor de un Beneficiario designado en el Sitio web.

**Página de pago:** Es la página que el proveedor de monética del Emisor se encarga de mantener segura.

**Reembolso:** Se refiere a la transferencia por parte del Emisor y por Orden del Usuario, de los fondos escriturales correspondientes a la totalidad o parte del Dinero Electrónico de que dispone un Usuario, restando los posibles gastos adeudados.

**Sitio web:** Es el sitio web explotado por el Distribuidor, destinado a vender bienes o servicios a Usuarios, recaudar fondos procedentes de ellos, o poner en contacto a Beneficiario y Usuarios. El Sitio web cuya dirección se indica en las Condiciones Particulares ha incorporado la API con los colores de la Marca, para que el Usuario disponga de un medio de pago emitido y gestionado por el Emisor para transferir fondos al Beneficiario designado.

**Usuario:** Cualquier persona física o jurídica que interviene en su propio nombre y que posee Dinero Electrónico anotado en una Cuenta abierta a su nombre, para realizar una o varias Operaciones de Pago.

## 2. Objeto

La finalidad de estas Condiciones Generales de Uso de Dinero Electrónico es definir en qué condiciones proporciona el Emisor al Usuario un medio de pago aceptado exclusivamente por los Beneficiarios, en el contexto de las relaciones que hayan entablado por medio del Sitio web.

El Usuario debe realizar siempre un prepago del medio de pago ofrecido, que nunca será objeto de adelantos, créditos o descuentos. Está respaldado por el Dinero Electrónico emitido y gestionado por el Emisor.

El Emisor ha autorizado al Distribuidor para ofrecer a los clientes del Sitio web este medio de pago, facilitar la firma de este documento y apoyar a los Usuarios mientras duren sus relaciones con el Emisor.

Las Condiciones Generales y Particulares de Uso de Dinero Electrónico constituyen la totalidad del Contrato Marco celebrado entre las Partes a efectos de la emisión, uso y gestión del Dinero Electrónico emitido por el Emisor.

El Usuario puede obtener en cualquier momento, y sin ningún gasto, una copia de estos documentos accediendo al Sitio Web. En caso de litigio, el Contrato Marco prevalecerá entre las Partes.

### **3. Inscripción del Usuario**

#### **3.1 Condiciones previas a la inscripción del Usuario**

A condición de que sea cliente del Sitio web, cualquier persona física de por lo menos 18 (dieciocho) años de edad que tenga capacidad jurídica, al igual que cualquier persona jurídica, residente o inscrita en un Estado miembro de la Unión Europea o en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo puede enviar una solicitud de apertura de Cuenta.

Se considerará que el Usuario persona física interviene para cubrir necesidades exclusivamente no profesionales.

#### **3.2 Procedimiento de inscripción y apertura de una Cuenta**

El cliente deberá comunicar al Distribuidor:

- sus apellidos, nombre, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento y nacionalidad (caso de ser una persona física), o
- su denominación, forma social, capital, dirección del domicilio social, descripción de la actividad, administradores sociales, junto con la lista de beneficiarios efectivos según lo dispuesto por la reglamentación (caso de tratarse de una persona jurídica),

si dicha información no obra ya en poder del Distribuidor.

El cliente es totalmente responsable de la confidencialidad de su Identificador. Se compromete a no utilizar nunca la cuenta, el nombre ni el Identificador de ningún otro usuario, y a no comunicar su propio Identificador a terceros. Si sospechara que su Identificador se está utilizando de modo fraudulento, se compromete a advertírselo de inmediato al Distribuidor en la siguiente dirección: [fraud@mangopay.com](mailto:fraud@mangopay.com). Es el único responsable del uso de su Identificador.

Tras estudiar el Contrato Marco, el cliente deberá aceptarlo según las modalidades previstas en el Sitio web, y proporcionar cualquier información y documentación acreditativa que el Distribuidor le solicite. Con la expresión de su acuerdo con el Contrato Marco, el cliente acepta que el Distribuidor transmita al Emisor su solicitud de inscripción en calidad de Usuario y toda la documentación acreditativa recibida.

El Emisor es el único con capacidad para aprobar la inscripción de un cliente en el Sitio web en calidad de Usuario, y proceder a la apertura de una Cuenta a su nombre. El Distribuidor notificará al Usuario dicha aprobación por cualquier medio que indiquen las modalidades estipuladas en el

Sitio web.

El Emisor podrá rechazar, sin motivo y sin que el Usuario tenga derecho a indemnización alguna, la solicitud de inscripción en calidad de Usuario y apertura de una Cuenta. El Distribuidor notificará al Cliente esta negativa por cualquier medio que indiquen las modalidades estipuladas en el Sitio web.

Por otra parte, el Emisor se reserva el derecho de pedir al Usuario, antes de cualquier inscripción, y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato Marco, información y datos de identificación adicionales para controlar su identidad, y la documentación acreditativa que considere oportuna.

Al enviar su solicitud de inscripción al Distribuidor y durante toda la vigencia del Contrato marco, el Usuario declara:

- (a) que tiene por lo menos 18 (dieciocho) años de edad y capacidad jurídica;
- (b) que interviene en su propio nombre;
- (c) que toda la información comunicada al inscribirse es sincera y exacta, y que está actualizada.
- (d) que tiene la capacidad y/o que ha recibido las autorizaciones necesarias para poder utilizar el Dinero Electrónico.

### **3.3 Límites de uso de la Cuenta**

A la entera discreción del Emisor, un Usuario que no haya transmitido toda la documentación abajo relacionada, podrá ser autorizado expresamente por el Emisor a utilizar su Cuenta para la adquisición de bienes o servicios hasta el límite de 2.500 euros de Dinero Electrónico perteneciente a un Usuario durante un mismo año civil, a condición de que dicho Dinero Electrónico no haya sido objeto de solicitud(es) de Reembolso superiores a 1.000 euros por año civil.

A la recepción de la siguiente documentación, y siempre y cuando el Emisor la apruebe, el Usuario podrá empezar a realizar Reembolsos superiores a 1.000 euros por año civil y poseer un importe de Dinero Electrónico superior a 2.500 euros por año civil. Estos Reembolsos se podrán autorizar únicamente si la adquisición o el Reembolso de Dinero Electrónico se efectúa desde o hacia una cuenta abierta a nombre del Usuario en una entidad citada en los puntos 1º a 6º del artículo L.561-2 del Código Monetario y Financiero establecida en un Estado miembro de la Unión Europea, en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo o en un país tercero que imponga unas obligaciones equivalentes en cuanto a lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Los documentos exigibles para cualquier Usuario persona física, conforme a lo anterior, son los siguientes:

- copia de un documento oficial de identidad vigente del Usuario (por ejemplo, el DNI o el permiso de conducir, y el pasaporte, en el caso de personas con nacionalidades de países no miembros de la Unión Europea);
- y, si se solicita, una prueba de domicilio con menos de tres meses de antigüedad.

Los documentos exigibles para cualquier Usuario persona jurídica, conforme a lo anterior, son los siguientes:

- original o copia de la inscripción en el Registro Mercantil con menos de tres meses de antigüedad, donde figuren su denominación, forma social, dirección del domicilio social, e identidad de los socios y administradores sociales citados en los puntos 1° a 2° del artículo L.123-54 del Código Mercantil o sus equivalentes en derecho extranjero.
- copia de los estatutos y de las decisiones de nombramiento del representante legal, si procede, debidamente compulsada;
- copia del documento de identidad o del pasaporte del representante legal, y del beneficiario efectivo, si procede.

Por otra parte, se prevé expresamente que el Emisor se reserva el derecho de pedir en cualquier momento documentación adicional relativa al Usuario, el Beneficiario, el beneficiario efectivo o cualquier Operación de Pago y/o de Reembolso.

En virtud de la reglamentación, se considera que el Beneficiario es el beneficiario efectivo. Si procede, el Beneficiario se compromete a comunicar la dirección de correo electrónico, la fecha de nacimiento, la nacionalidad y la dirección postal de la persona a la que entregará los fondos.

## **4. Funcionamiento de una Cuenta**

### **4.1 Compra de Dinero Electrónico**

La adquisición de Dinero Electrónico se puede realizar por Tarjeta (o cualquier otro medio de pago aceptado por el Emisor), en una o varias veces.

Cuando el Usuario desea efectuar una operación de esa índole, procede a identificarse en el Sitio Web indicando su ID usuario (dirección de correo electrónico válida) y su contraseña, o conectándose desde su cuenta de Facebook.

La orden de transferencia de fondos se introduce en una Página de Pago específicamente dedicada a ese efecto. Para cualquier pago, se podrá pedir al Usuario que introduzca un código de uso único notificado en su teléfono móvil con destino a la entidad emisora de la Tarjeta. Si procede, y a su entera discreción, el Emisor podrá rechazar cualquier pago, sin que su decisión dé derecho al Usuario a percibir indemnización alguna. La entidad emisora de la Tarjeta ejecuta la operación de transferencia de fondos. Cualquier protesta por el traspaso habrá de notificarse a dicha entidad. El

Emisor no está habilitado para cancelar transferencias de esa índole. Pese a lo anterior, el Usuario puede obtener el Reembolso del Dinero Electrónico, con arreglo al artículo 4.4 de este documento.

La inscripción del Dinero Electrónico a nombre del Usuario está condicionada a la recepción efectiva de los fondos recaudados menos los gastos convenidos en las Condiciones Económicas.

Si la entidad emisora de la Tarjeta cancela la transferencia de los fondos a raíz de una protesta, cualquiera que sea el motivo que se aduzca, el Emisor, a la recepción de dicha información, estará autorizado a suspender o cancelar cualquier Operación de Pago, clausurar la Cuenta en cuestión, y cargar en todo momento a la Cuenta el importe de Dinero Electrónico correspondiente a los fondos cuya transferencia se haya anulado y proceder a cobrar por cualquier medio las cuantías adeudadas por el Usuario.

#### **4.2 Funcionamiento de la cuenta**

El Emisor almacena el Dinero Electrónico por una duración indefinida en la Cuenta del Usuario, en las Condiciones Económicas acordadas.

En la Cuenta se anotará un abono cuando el Usuario ordene la compra de Dinero Electrónico al Emisor contra la entrega de fondos por Tarjeta (o cualquier otro medio aceptado por el Emisor) menos los gastos convenidos en las Condiciones Económicas. Cuando el Usuario del Dinero Electrónico ordene alguna Operación de Pago o de Reembolso, se anotará en la Cuenta un débito que incluirá el importe de dicha Operación y los gastos correspondientes previstos en las Condiciones Económicas. El Emisor está habilitado para cargar en todo momento en esa Cuenta el importe de Dinero Electrónico correspondiente a los gastos adeudados y exigibles previstos por las Condiciones Económicas.

El saldo de Dinero Electrónico disponible en la Cuenta se ajusta automáticamente en función de los gastos exigibles al Usuario adeudados por las Órdenes transmitidas (o en curso de transmisión) al Emisor, los fondos recibidos por el Emisor como contrapartida de la adquisición de Dinero Electrónico en la Cuenta, y cualquier cancelación referente a alguna de las susodichas operaciones en aplicación de este documento.

#### **4.3 Uso del Dinero Electrónico para realizar una Operación de Pago**

Antes de transmitir una Orden, el Usuario deberá asegurarse de que dispone de un saldo de Dinero Electrónico suficiente para cubrir el importe de la Operación de Pago y los gastos inherentes previstos en las Condiciones Económicas

Si procede, deberá adquirir el Dinero Electrónico suficiente, con arreglo al artículo 4.1 de este documento, antes de poder transferir válidamente la Orden al Emisor para su ejecución. El Usuario sólo puede poseer ese Dinero Electrónico si se ha producido la entrega efectiva de los fondos correspondientes. El Dinero Electrónico no se puede emitir a crédito, bajo ningún concepto. Así pues, si el saldo de Dinero Electrónico disponible a la fecha de la ejecución de la Orden por parte

del Emisor es inferior al importe de la Operación de Pago (gastos incluidos), el Emisor rechaza la Orden por sistema. La información referente a esta negativa se pone a disposición del Usuario en el Sitio web. Puede que este rechazo ocasione gastos adicionales, con arreglo a las Condiciones Económicas.

### **Las modalidades de transmisión de una Orden por parte del Usuario son las siguientes:**

Si el Usuario desea efectuar una Operación de Pago, procede a identificarse en el Sitio web indicando su ID usuario y su contraseña, o conectándose desde su cuenta de Facebook. Rellena el impreso adecuado en la Página de Pago, y adjunta, si procede, la documentación acreditativa solicitada por el Emisor. El formulario deberá indicar los siguientes elementos: el importe de la Operación de Pago, la moneda, que no podrá ser distinta de aquella en que esté denominado el Dinero Electrónico, los elementos que sirvan para identificar al Beneficiario, la fecha de ejecución de la Orden y cualquier otra información requerida. La Orden de Pago será irrevocable, cuando el Usuario pulse la pestaña de confirmación del formulario. A continuación, el Usuario recibirá un correo electrónico de confirmación («Fecha de recepción»).

En algunos casos, el Usuario podrá rellenar un formulario único que contenga una orden de transferencia de los fondos, según lo dispuesto por el artículo 4.1 y una Orden que permita la realización de una Operación de Pago con arreglo al párrafo anterior.

### **Ejecución de la Orden**

El importe de las Operaciones de Pago se descuenta del saldo de Dinero Electrónico disponible anotado en la Cuenta y se abona a favor del Beneficiario según las instrucciones del Usuario. Así pues, el Beneficiario, si ya no es Usuario, podrá proceder a abrir una Cuenta con arreglo al artículo 3.2 para recibir el Dinero Electrónico. Si procede, los fondos correspondientes al Dinero Electrónico utilizado se podrán transferir directamente a una cuenta bancaria o de pago abierta a nombre del Beneficiario, en cuanto el Emisor reciba los datos de dicha cuenta. El Beneficiario proporcionará a tal efecto el número IBAN y el código SWIFT de la cuenta bancaria o de pago de la que es titular, y su dirección. Esta cuenta deberá encontrarse en una entidad bancaria o de pago establecida en un Estado miembro de la Unión Europea o un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Las Partes convienen de mutuo acuerdo en que la Operación de Pago se ejecutará como máximo en el plazo de los 2 (dos) Días Laborables siguientes a la Fecha de Recepción, si el Beneficiario dispone de una Cuenta. Si procede, la Fecha de Recepción se aplazará hasta la apertura de la Cuenta, o el día en que el Emisor reciba los datos de la cuenta bancaria o de pago del Beneficiario destinatario de los fondos.

Si la Fecha de Recepción no es un Día Laborable, se considerará que es el Día Laborable siguiente, para cualquier Orden cursada después de las 12h00.

## **4.4 Transmisión y ejecución de una Orden de Reembolso**

Si el Usuario desea transmitir una Orden de Reembolso, procede a identificarse en el Sitio web indicando su ID usuario y su contraseña, o conectándose desde su cuenta de Facebook. Rellena el impreso adecuado en la Página de Pago, y adjunta, si procede, la documentación acreditativa solicitada por el Emisor. El formulario deberá indicar los siguientes elementos: el importe del Reembolso, la moneda, que no podrá ser distinta de aquella en que esté denominado el Dinero Electrónico, la fecha de ejecución de la Orden y cualquier otra información requerida. La Orden de Pago será irrevocable, cuando el Usuario pulse la pestaña de confirmación del formulario. A continuación, el Usuario recibirá un correo electrónico de confirmación («Fecha de Recepción»).

El Reembolso se realizará mediante abono en la Tarjeta que haya utilizado el Usuario para adquirir el Dinero Electrónico. Si procede, se realizará mediante transferencia de los fondos a la cuenta bancaria o de pago del Beneficiario, cuyos datos de contacto se hayan notificado al Emisor («Fecha de Notificación»). Las Partes convienen de mutuo acuerdo en que el Reembolso se ejecutará como máximo en el plazo de los 2 (dos) Días Laborables siguientes a la Fecha de Recepción o de Notificación, según el caso.

Si la Fecha de Recepción no es un Día Laborable, se considerará que es el Día Laborable siguiente, para cualquier Orden cursada después de las 12h00.

#### **4.5 Retirada de una Orden**

El Usuario no puede cancelar ninguna Orden después de la fecha en que ésta se considere irrevocable, según se indica arriba.

### **5 Oposición de Identificador, impugnación de Operación e Informe**

#### **5.1 Oposición de Identificador**

El Usuario debe comunicar al Distribuidor la pérdida o el robo de su Identificador, el uso indebido o cualquier uso no autorizado del mismo o de sus datos en cuanto tenga conocimiento de ello, para pedir que se bloqueen. La declaración se realizará:

mediante una llamada telefónica al Servicio de Atención al Cliente del Distribuidor, al número indicado en las Condiciones generales del sitio

o

directamente por mensaje electrónico, mediante el formulario de contacto disponible en el Sitio web.

El Emisor atenderá de inmediato, por mediación del Distribuidor, la solicitud de oposición del Identificador que corresponda. Se registrará la fecha y hora del evento, y se comunicará al Usuario un número de oposición con fecha y hora. El Distribuidor enviará al Usuario una confirmación por escrito de la oposición, por correo electrónico. El Emisor se encarga del aspecto administrativo del expediente y lo conservará durante 18 (dieciocho) meses. El Emisor remitirá una copia de la

oposición al Usuario, si éste la solicita por escrito antes de que expire dicho plazo.

Las solicitudes de oposición deben ser confirmadas sin demora por el Usuario interesado, por carta firmada por este último, entregada o expedida por correo certificado o correo electrónico al Emisor, a la dirección postal que figura al principio de este documento o a la dirección que pudiera figurar en las Condiciones Particulares.

El Emisor y el Distribuidor no serán responsables de las consecuencias de una oposición presentada por fax o correo electrónico que no proceda del Usuario.

Una solicitud de oposición se considerará realizada a la fecha y hora de su recepción efectiva por parte del Distribuidor. En caso de robo o uso fraudulento del Identificador, el Emisor está habilitado a pedir al Usuario, por mediación del Distribuidor, un recibo o copia de la denuncia. El Usuario se compromete a responder a la mayor brevedad.

## **5. 2 Impugnación de una Operación**

Para cualquier reclamación relativa a las Operaciones de Pago o de Reembolso realizadas por el Emisor en virtud de este documento, se ruega al Usuario que la remita al Servicio de Atención al Cliente del Distribuidor o a la dirección que se indica a tal efecto en las Condiciones Generales del Sitio web.

Si el Emisor ejecuta una Orden con errores que sean culpa suya, la Orden se cancela y en la Cuenta se recupera la situación en que se encontrara antes de la recepción de la orden de pago. A continuación, la Orden se volverá a presentar correctamente.

El Usuario que desee impugnar una Operación que no haya autorizado deberá dirigirse por teléfono al Servicio de Atención al Cliente del Distribuidor (los datos figuran en el Sitio web) en cuanto la anomalía obre en su conocimiento y, como máximo, en el plazo de 13 (trece) meses desde la anotación en cuenta de la Operación. Tras confirmar la legitimidad de la solicitud, el Emisor procederá a cancelar la Orden y recuperará, mediante un crédito temporal, el estado en que estaría la Cuenta si la operación impugnada no se hubiera efectuado nunca. Tras investigar la validez de la impugnación, el Emisor ajustará la Cuenta en consecuencia, y está autorizado a contraasentar cualquier anotación realizada indebidamente.

En caso de pérdida o robo del dispositivo de seguridad (Identificador y contraseña), las operaciones no autorizadas efectuadas antes de la notificación de la oposición correrán a cargo del Usuario, hasta un límite de 150 euros. Sin embargo, el Emisor no será responsable en caso de falta del Usuario, como un incumplimiento voluntario de sus obligaciones o constitutivo de negligencia grave, una transmisión tardía de la oposición, o un caso de mala fe. En caso de pérdida, robo o apropiación indebida del dispositivo de seguridad personalizado, el Emisor cubrirá las pérdidas resultantes de las Órdenes cursadas antes de la oposición del Usuario, salvo en el caso de falta arriba indicado. El Emisor cubrirá las operaciones realizadas tras la oposición, salvo en caso de fraude.

El Usuario puede impugnar una operación autorizada cuyo importe exacto no esté definido, o aquellas cuyo importe final no sea el que razonablemente podría esperarse en consideración de su perfil, sus gastos pasados y las condiciones del Contrato Marco. Esta solicitud debe enviarse al Emisor en el plazo de las 8 (ocho) semanas siguientes a la ejecución de la Orden en la Cuenta. El Emisor está obligado a reembolsársela al Usuario, en el plazo de 10 (diez) días laborables desde la recepción de la solicitud, si resulta estar justificada considerando la reglamentación, y si incluye todos los elementos necesarios para que el Emisor la examine. El Emisor se reserva el derecho de negarse al reembolso, negativa que justificará y notificará al Usuario. El Usuario se compromete a proporcionar todos los elementos necesarios para poder determinar las circunstancias de la Operación de Pago. El Emisor no reembolsa los gastos y cuotas resultantes de las Operaciones en cuestión. En caso de impugnación no justificada de una Operación, se podrán aplicar los gastos indicados en las Condiciones Particulares.

### **5.3 Informe**

El Usuario puede acceder en todo momento, en su página personal accesible en el Sitio web, al saldo indicativo de Dinero Electrónico disponible en su Cuenta.

En la página personal del Sitio web, el Usuario dispone de un estadillo de las Operaciones de Pago realizadas en la Cuenta. Se ruega al Usuario que se mantenga debidamente al tanto de la lista de Operaciones.

Si se lo solicita por escrito, el Emisor pondrá a disposición del Usuario un extracto mensual de la Cuenta que recoja los 13 meses anteriores.

## **6. Modificación del Contrato**

El Emisor se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las Condiciones Generales de Uso de Dinero Electrónico. El Distribuidor las pone a disposición de todos los Usuarios en el Sitio web.

Cualquier Usuario puede rechazar las modificaciones propuestas, notificando su desacuerdo al Servicio de Atención al Cliente del Distribuidor por correo certificado con acuse de recibo 2 (dos) meses antes de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones propuestas (el matasellos de correos da fe de la fecha) a la dirección del domicilio social del Emisor indicada en la primera página.

De no notificar su desacuerdo antes de la fecha de entrada en vigor indicada o, en su defecto, antes de un plazo de 7 (siete) días a partir de su publicación en el Sitio web, se considerará que el Usuario acepta las modificaciones propuestas.

Después de la entrada en vigor de las modificaciones, las relaciones entre las Partes se regirán por la nueva versión de las Condiciones Generales de Uso.

Por consiguiente, es importante que el Usuario consulte su correo electrónico y lea con frecuencia las Condiciones Generales de Uso de Dinero Electrónico, disponibles en el Sitio web en cualquier momento.

En caso de desacuerdo del Usuario, tal desacuerdo dará lugar a la rescisión de las Condiciones Generales de Uso de Dinero Electrónico, sin gastos, y al Reembolso de las unidades de Dinero Electrónico que le pertenezcan.

## **7. Seguridad**

El Emisor se compromete a prestar sus servicios respetando las leyes y reglamentos aplicables y las normas del oficio. En especial, se esforzará al máximo para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de los Usuarios, con arreglo a la reglamentación vigente.

El Emisor se reserva el derecho de suspender temporalmente el acceso a la Cuenta en línea por motivos técnicos, de seguridad o de mantenimiento, sin que dichas operaciones den derecho a ningún tipo de indemnización. Se compromete a limitar este tipo de interrupciones a lo estrictamente necesario.

En cualquier caso, el Emisor no será responsable respecto al Usuario de los posibles errores, omisiones, interrupciones o retrasos de las operaciones realizadas a través del Sitio web, que resulten de un acceso no autorizado a éste. El Emisor tampoco será responsable de los robos, destrucciones o comunicaciones de datos no autorizadas que resulten de un acceso no autorizado al Sitio web. El Emisor es ajeno al vínculo jurídico existente entre el Usuario y el Beneficiario de la Operación de Pago. El Emisor no será responsable de las faltas, incumplimientos o negligencias del Usuario o del Beneficiario entre sí.

El Distribuidor es el único responsable de la seguridad y confidencialidad de los datos intercambiados en el contexto del uso del Sitio web conforme a las Condiciones Generales del Sitio web. El Emisor es responsable de la seguridad y confidencialidad de los datos que intercambia con el Usuario en virtud de este Contrato para la creación y gestión de su Cuenta y de las Operaciones de Pago a ella vinculadas.

## **8. Limitación de responsabilidad del Emisor**

El Emisor no interviene de ningún modo en las relaciones jurídicas y comerciales y los litigios que pudieran producirse entre el Beneficiario y el Usuario. El Emisor no ejerce ningún control sobre la conformidad, seguridad, licitud, características y adecuación de los productos objeto de una Operación de Pago. Al respecto, incumbe al Usuario informarse debidamente antes de proceder a la compra o contratación de un producto o servicio, la recaudación de fondos o cualquier operación con pleno conocimiento. Cada operación realizada por el Usuario da lugar a un contrato suscrito directamente entre él y el o los Beneficiario(s), que es totalmente ajeno al Emisor. Por consiguiente, el Emisor no será responsable del incumplimiento o el cumplimiento incorrecto de las obligaciones que se deriven de dicho contrato, ni de los posibles perjuicios que se causen al Usuario por tal

motivo.

Aunque existan disposiciones en contra en este Contrato, la responsabilidad del Emisor respecto a un Usuario se limita a la reparación de los daños directos contemplados por la reglamentación.

## **9. Compromisos del Usuario**

El Usuario garantiza que ningún elemento de su perfil en el Sitio web atenta contra los derechos de terceros ni es contrario a la ley, al orden público y a las buenas costumbres.

El Usuario se compromete a:

- No ejecutar el Contrato Marco de manera ilegal o en condiciones que puedan dañar, desactivar, sobrecargar o alterar el Sitio web.
- No usurpar la identidad de otra persona o entidad, falsificar o disimular su identidad, su edad, o crear una falsa identidad.
- No divulgar datos o información personal de terceros, como direcciones postales, números de teléfono, direcciones electrónicas, números de tarjetas bancarias, etc.

En caso de incumplimiento de dichas obligaciones por parte del Usuario, el Emisor se reserva el derecho de adoptar cualquier disposición oportuna para que cesen tales actuaciones. También tendrá derecho a suspender y/o bloquear su acceso a la Cuenta.

## **10. Vigencia y rescisión**

Las Condiciones Generales de Uso se celebran por tiempo indefinido a partir del momento en que el Usuario reciba un correo electrónico confirmando su inscripción.

El Usuario podrá rescindir en cualquier momento el Contrato Marco, comunicando su decisión con 30 (treinta) días civiles de antelación. El Emisor podrá rescindir en cualquier momento el Contrato marco, comunicando su decisión con 2 (dos) meses de antelación.

La rescisión conlleva la rescisión de todo el Contrato Marco y, por consiguiente, el cierre de la Cuenta.

Para ello, cada Parte deberá enviar su notificación de rescisión de este documento a la otra Parte, por correo certificado con acuse de recibo, a la dirección postal y de correo electrónico indicadas en las Condiciones Particulares.

En el correo de rescisión, el Usuario comunicará los datos de su cuenta bancaria o de pago, para que el Emisor pueda reembolsarle el Dinero Electrónico disponible. En ausencia de tal comunicación, el Emisor aplicará las instrucciones de Reembolso y efectuará un abono en la Tarjeta que haya servido para adquirir el Dinero Electrónico. El Emisor quedará libre de obligaciones cuando haya confirmado al Usuario la transferencia a la cuenta bancaria indicada o el abono del importe de Dinero Electrónico en la Tarjeta.

En caso de incumplimiento grave, fraude o impago por parte del Usuario, el Emisor se reserva el derecho de suspender o rescindir este documento, sin motivo ni preaviso, enviando un correo electrónico acompañado de una carta certificada con acuse de recibo.

Si se nombra un sucesor del Emisor para emitir el Dinero Electrónico distribuido en el Sitio web, el Distribuidor deberá obtener la autorización expresa y por escrito del Usuario a dicho cambio, el saldo de Dinero Electrónico disponible, e indicar al Emisor las modalidades de transferencia de los fondos correspondientes al Dinero Electrónico disponible.

Se acuerda que el Contrato Marco se rescindirá automáticamente si se producen nuevas circunstancias que afecten a la capacidad de alguna de las Partes para comprometerse en virtud de este documento.

### **11. Derecho de retractación**

El Usuario dispone de un plazo de 14 (catorce) días civiles cumplidos para ejercer su derecho de retractación sin tener que justificar ningún motivo ni sufrir penalizaciones. El plazo de retractación corre a partir de la fecha de su inscripción como Usuario. El Usuario notificará su solicitud de retractación en el plazo indicado al Servicio de Atención al Cliente del Distribuidor, por teléfono o correo electrónico, y enviará un correo de confirmación a la dirección del Servicio de Atención al Cliente del Distribuidor. A efectos del ejercicio del derecho de retractación del Usuario, el Contrato Marco se rescindirá sin gastos con arreglo a las condiciones y reservas de los artículos L.121-20-8 y siguientes del Código del Consumo.

Si el Usuario ya ha disfrutado del servicio y posee Dinero Electrónico a la fecha de la retractación, deberá indicar al Distribuidor los datos de su cuenta bancaria, para que el Emisor le pueda reembolsar el Dinero Electrónico que figure en el haber de su cuenta.

### **12. Reglamentación relativa a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**

El Emisor está sujeto a toda la reglamentación luxemburguesa y española relativa a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Por aplicación de las disposiciones de derecho español y luxemburgués relativas a la participación de los organismos financieros en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas, el Emisor debe informarse sobre las operaciones o relaciones comerciales de cualquier Usuario en cuanto al origen, el objeto y el destino de la operación o de la apertura de la Cuenta. Por otra parte, hará las diligencias necesarias para identificar al Usuario y, si procede, al Beneficiario efectivo de la Cuenta y/o de las Operaciones de Pago afines.

El Usuario reconoce que el Emisor puede suprimir o retrasar en cualquier momento el uso de un Identificador, el acceso a una Cuenta o la ejecución de una operación o Reembolso si no dispone de suficiente información sobre su objeto o características. Se le ha informado de que una operación

realizada a efectos de este documento puede ser objeto de comunicación obligatoria a la Unidad de Inteligencia Financiera nacional.

De conformidad con la reglamentación, el Usuario puede acceder a toda la información así comunicada siempre que tal derecho de acceso no cuestione la finalidad de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo cuando dichos datos se refieran al solicitante.

No se podrán ejercer sanciones penales ni reclamaciones de responsabilidad civil ni sanciones profesionales contra el Emisor, sus administradores o sus empleados que hayan presentado de buena fe declaraciones de sospecha a su autoridad nacional.

### **13. Datos personales y secreto profesional**

El Emisor utiliza los datos personales que el Usuario facilita en el contexto de la apertura de su Cuenta para gestionar la Cuenta, y las Operaciones de Pago y de Reembolso.

El Usuario acepta que sus datos e información nominativa, recabados por el Emisor a efectos de este documento, sólo se transmitan a los proveedores operativos con los que ha contratado para ejecutar las Operaciones de Pago y prestar los servicios, a condición de que las terceras partes destinatarias de esos datos personales estén sujetas a una reglamentación que garantice un nivel de protección suficiente, según se define en el artículo 561-7 II b del Código Monetario y Financiero. Para acceder a la lista de los terceros destinatarios de los datos del Usuario, basta con pedirse la al responsable de conformidad del Emisor, a la siguiente dirección: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). Los datos serán conservados por este último o por una empresa autorizada a tal efecto con arreglo a las condiciones legales y reglamentarias.

El Usuario será informado previamente de cualquier transferencia de sus datos personales fuera de la Unión Europea. En tal supuesto, el Emisor se compromete a respetar la reglamentación vigente y a implementar cualquier medida necesaria para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos así transferidos.

Algunos datos recabados y conservados por el Emisor a efectos de este documento podrán dar lugar al ejercicio de acceso y rectificación en las condiciones previstas por la Ley nº 78-17 de 6 de enero de 1978 refundida, de Informática, Archivos y Libertades. Cualquier Usuario podrá obtener en cualquier momento una copia de los datos que le conciernan, con sólo solicitárselo al interlocutor de clientes del Emisor en la siguiente dirección: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). Podrá solicitar por escrito a la dirección que figura al principio de este documento, la supresión o rectificación de dichos datos. Podrá oponerse en cualquier momento a la recepción de ofertas comerciales, ordenar que se modifiquen sus datos, oponerse a su comunicación dirigiendo un correo postal certificado o correo electrónico con acuse de recibo a la dirección del Servicio de Atención al Cliente del Emisor.

El Emisor conservará la información y los datos personales durante el periodo máximo legal o reglamentario aplicable, según la finalidad de cada proceso de datos específico.

Las condiciones de recopilación, conservación y acceso de los datos personales recabados por el Distribuidor y bajo responsabilidad de éste a efectos del acceso al Sitio web, se rigen por las Condiciones Generales del Sitio web y por la Política de Privacidad accesible en el Sitio web.

#### **14. Fuerza mayor**

Las Partes no serán responsables ni incumplidoras a efectos de este documento, en caso de retraso o incumplimiento, cuando el motivo esté relacionado con un caso de fuerza mayor, según lo define la jurisprudencia francesa.

#### **15. Independencia de las estipulaciones contractuales**

Si alguna de las estipulaciones de este documento se declara nula o sin objeto, se considerará que no existe, y no conllevará la anulación de las demás estipulaciones.

Si una o varias estipulaciones de este documento llegaran a ser caducas o se declararan caducas por aplicación de una ley, un reglamento o como consecuencia de una decisión judicial de una jurisdicción competente, las demás estipulaciones conservarán su fuerza y alcance. Las estipulaciones que se declaren nulas y no válidas se sustituirán entonces por las estipulaciones cuyo sentido y alcance sea más similar al de las estipulaciones acordadas inicialmente.

#### **16. Protección de los fondos**

Los fondos del Usuario se depositan al final de cada Día Hábil en una cuenta abierta en un Banco, que los protege.

#### **17. Contrato intransmisible**

El Contrato Marco no podrá ser objeto de cesión total o parcial, onerosa o gratuita, por parte del Usuario. Por consiguiente, se prohíbe ceder a un tercero cualquiera de los derechos u obligaciones que emanan de este documento. Si se incumple esta prohibición, además de rescindir inmediatamente el Contrato, el Emisor podrá reclamar su responsabilidad al Usuario.

#### **18. Gastos**

El Distribuidor factura los servicios ofrecidos en virtud de este documento, en su nombre y por cuenta del Emisor, de acuerdo con las Condiciones Generales del sitio.

A iniciativa del Emisor, los Gastos podrán pagarse por compensación en Dinero Electrónico disponible.

#### **19. Protección de los fondos recaudados**

Los fondos recaudados se protegen en las condiciones previstas por el artículo L. 613-30-1 del Código Monetario y Financiero, contra cualquier recurso de otros acreedores del Emisor, incluso

en caso de procedimientos ejecutorios o de insolvencia abiertos contra la entidad;

## **20. Acuerdo de prueba**

Todos los datos reproducidos de forma inalterable, fiable y protegida en la base de datos informática del Emisor relativos, en particular, a las órdenes de pago y confirmaciones recibidas por el Usuario, las notificaciones enviadas, los accesos, Reintegros y Reembolsos darán fe entre las Partes hasta prueba en contrario.

## **21. Reclamación y mediación**

Para cualquier reclamación, el Usuario debe dirigirse al Servicio de Atención del Cliente indicado en las Condiciones Particulares y en el Sitio web.

Cualquier reclamación distinta de la prevista en el artículo 5.2 referente a la firma, el cumplimiento y la rescisión del Contrato Marco y los servicios de emisión y gestión de Dinero Electrónico habrá de notificarse por carta certificada con acuse de recibo al siguiente departamento: *Service résiliation, MANGOPAY S.A., 14 rue Aldringen, L-1118 Luxembourg.*

Si el Usuario estima que la respuesta dada no es satisfactoria, o en ausencia de respuesta en el plazo de un mes desde el envío del correo, podrá apelar al CSSF en la siguiente dirección postal: *110 route d'Arlon L-1150 Luxemburgo*, o en la siguiente dirección de correo electrónico: *direction@cssf.lu*.

## **22. Derecho aplicable y jurisdicción competente**

Salvo en caso de aplicación de una ley de orden público (que sólo se aplicará en los límites estrictos de su objeto), se estipula expresamente que el Contrato Marco se rige por la ley francesa, y que cualquier litigio que surja entre las Partes a efectos del mismo, se resolverá ante los juzgados y tribunales franceses competentes.