

# CONTRATO MARCO DE SERVICIOS DE PAGO DE MANGOPAY

## Condiciones Generales de Uso de los Servicios de Pago

*Versión al 18 de mayo de 2018*

El presente contrato se celebra entre:

El cliente, persona física o jurídica inscrita en el Registro mercantil (o en el registro nacional de actividades profesionales o cualquier otro organismo profesional equivalente) de un Estado miembro de la Unión Europea o de otro Estado parte del Espacio Económico Europeo, o de un país tercero que imponga requisitos equivalentes en términos de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, que actúe en su nombre exclusivamente con fines profesionales (comerciales, industriales, artesanales o liberales),

en lo sucesivo, el “**Titular**” o “**Titular profesional**”, o

El cliente, persona física o jurídica residente de un Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado parte del Espacio Económico Europeo o de un país tercero que imponga requisitos equivalentes en términos de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, que actúe en su nombre exclusivamente con fines no profesionales,

en lo sucesivo, el “**Titular**” o “**Titular consumidor**”, por una parte,

y **MANGOPAY SA**, sociedad anónima constituida con arreglo al derecho luxemburgués, con capital de 2 000 000 euros y domicilio social sito en 10 Boulevard Royal, L-2449 Luxemburgo, inscrita en el Registro Mercantil de Luxemburgo con el número B173459, autorizada para ejercer su actividad en el Espacio Económico Europeo en régimen de libertad de establecimiento, en calidad de entidad de dinero electrónico aprobada por la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero [Commission de Surveillance du Secteur Financier] sita en 283 route d’Arlon L-1150 Luxemburgo, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu).

en lo sucesivo el “**Prestatario**”, por otra parte,

denominadas en lo sucesivo una “**Parte**” de forma individual, o las “**Partes**” de forma conjunta.

### Advertencia

Se invita al Titular a leer detenidamente el presente Contrato Marco que se le ha transmitido a través de la Plataforma antes de aceptarlo, así como a descargarlo en un Soporte duradero.. Por defecto, las comunicaciones con los Proveedores se realizan siempre a través de la Plataforma conforme a las modalidades previstas en las Condiciones Generales del Sitio Web, a menos que se prevea otro modo de comunicación en el Contrato.

## 1. Definiciones

A los efectos del presente, los términos a continuación se definen de la siguiente manera:

“**Autenticación**”: designa los procedimientos definidos por la Plataforma a fin de verificar la identidad del Titular o la validez de una Orden de pago. Dichos procedimientos incluyen el uso de Credenciales de

seguridad personalizadas y de Datos de identificación.

“**Autenticación reforzada**”: designa los procedimientos de Autenticación definidos por la Plataforma y que responden a las exigencias de la Directiva (UE) 2015/2366 de 25 de noviembre de 2015. Dicha Autenticación reforzada incluye sobre todo elementos que permiten establecer vínculos dinámicos entre la Operación, el importe y el Beneficiario.

“**Bancos**”: designa las entidades de crédito a cargo de la protección de los fondos recibidos por el Proveedor en nombre del Titular. Dichos fondos se registran en una cuenta de separación abierta a tal fin. Las entidades actualmente designadas son ING Luxembourg y Crédit Mutuel Arkéa. El Proveedor se reserva la posibilidad de seleccionar cualquier otra entidad de crédito autorizada.

“**Beneficiario**”: designa a una persona física o jurídica, acreedora de una Operación de pago emitida por el Titular.

“**Tarjeta**”: designa la tarjeta bancaria, de pago o de crédito utilizada para transferir fondos a la Cuenta de pago de un Titular designado abierta en el Proveedor. Dicha tarjeta está asociada a una de las siguientes redes: Visa, MasterCard o CB.

“**Cuenta de pago**” o “**Cuenta**”: designa la Cuenta de pago del Proveedor en nombre del Titular y utilizada a los fines de ejecución de las operaciones de pago. La cuenta no podrá en ningún caso asimilarse a una cuenta de depósito. La Cuenta se denominará en la moneda indicada en el Sitio al momento de su inscripción.

“**Condiciones Generales del Sitio Web**”: designa las condiciones generales de uso del Sitio web acordadas entre los usuarios del Sitio web y la Plataforma, las cuales rigen el acceso a dicho Sitio web.

“**Condiciones tarifarias**”: designa las modalidades financieras acordadas entre el Titular y la Plataforma, incluidos los gastos adeudados en virtud del presente Contrato Marco.

“**Contrato Marco**”: designa las presentes Condiciones Generales de Uso de los Servicios de pago, acompañadas del Formulario de suscripción y de las Condiciones tarifarias, que rigen el uso de los Servicios de pago así como la gestión de la Cuenta de pago por parte del Proveedor.

“**Credenciales de seguridad personalizadas**”: designa las credenciales personalizadas que la Plataforma le suministra al Titular a los efectos de Autenticación. Incluyen los Datos de identificación, al igual que cualquier otro dato que pueda estar vinculado al procedimiento de Autenticación o de Autenticación reforzada.

“**Datos de identificación**”: designa al identificador único y la contraseña del Titular que le permiten acceder a su Espacio personal.

“**Datos personales**”: designa toda información relativa al Titular persona física, o a una persona física vinculada con el Titular persona jurídica (en particular un mandatario social, un beneficiario efectivo, una Persona autorizada) en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de los datos personales.

“**Espacio personal**”: designa el entorno dedicado del Titular, disponible en el Sitio web de la Plataforma, que le permite acceder a su Cuenta de pago y utilizar los Servicios de pago.

“**Formulario de suscripción**”: designa el formulario que debe llenar todo cliente potencial que desee abonarse a los Servicios de pago, disponible en el Sitio web al momento de la inscripción o que la Plataforma pone a disposición.

“**Día hábil**”: designa un día natural a excepción de los días sábado, domingo y feriados en Francia metropolitana y en Luxemburgo, y todo otro día que el Proveedor designe como tal.

“**Medios de pago**”: designa los medios de pago distintos a la Tarjeta, listados en el Sitio web y cuya adquisición es propuesta por el Proveedor como una opción. El Titular activa los medios de pago de su elección desde su Espacio personal.

“**Operación de pago**”: designa una transferencia periódica o puntual, ordenada por el Titular o por otro mandatario autorizado a tal efecto, cargada como débito en la Cuenta de pago.

“**Orden de pago**”: designa la instrucción que el Titular da al Proveedor de conformidad con el procedimiento previsto en el Contrato Marco con vistas a la ejecución de una Operación de pago.

“**Página de pago**”: designa la página protegida por el proveedor de servicios monetarios del Proveedor.

“**Interesado**”: designa al Titular persona física o a toda persona física vinculada al Titular (en especial un mandatario social, un beneficiario efectivo, una Persona autorizada) cuyos Datos personales son tratados en el marco de la ejecución del presente Contrato Marco.

“**Persona autorizada**”: designa a todo mandatario designado por el Titular a fin de acceder a la Cuenta de pago y de utilizar los Servicios de pago en su nombre.

“**Plataforma**”: designa a la entidad designada como organismo pagador del Proveedor cuyos datos de contacto se indican en las Condiciones Generales del Sitio Web y la cual explota el Sitio web. Ella prepara, facilita y brinda asesoría a los clientes potenciales en vistas a la celebración del Contrato Marco por medio de su Sitio web. También brinda apoyo a los Titulares a lo largo de su relación con el Proveedor en el marco de la ejecución de sus Operaciones de pago. La Plataforma recopila, además, los documentos necesarios para la apertura de la Cuenta. No obstante, no recauda los fondos a excepción de los gastos acordados en las Condiciones tarifarias.

“**Proveedor**”: designa a MANGOPAY SA, sociedad emisora de Dinero electrónico autorizada en Luxemburgo por la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero [Commission de Surveillance du Secteur Financier] con el número 3812 y autorizada para ejercer su actividad en todos los países miembro de la Unión Europea. El Proveedor figura en el listado de entidades de dinero electrónico que se puede consultar en la página [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles).

“**Tercero proveedor de servicios de pago**” o “**Tercero PSP**”: designa a toda entidad, distinta del Proveedor, que cuenta con autorización en un país miembro de la Unión Europea o que forma parte del Espacio Económico Europeo, o en un país tercero que impone requisitos equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

“**Servicio de atención al cliente de la plataforma**”: designa al servicio cuyos datos de contacto se indican en el Sitio web al que el Titular le podrá solicitar los datos relativos al Contrato Marco.

“**Servicios de pago**”: designa a los servicios de pago definidos en las apartados 3 y 5 del anexo de la ley luxemburguesa de 10 de noviembre de 2009 relativa a los servicios pago.

“**Sitio web**”: designa al sitio web explotado por la Plataforma cuyo objeto consiste en vender bienes o servicios a Usuarios o recaudar los fondos de dichos Usuarios, o poner en contacto a los Titulares con los Usuarios.

“**Soporte duradero**”: designa todo instrumento que permite al Titular almacenar datos que se le han enviado personalmente a fin de poder referirse a ellos más tarde durante un período de tiempo adaptado a los fines para los cuales se le enviaron dichos datos y que permite la reproducción idéntica de los datos almacenados. Suele presentarse en forma de archivo PDF.

“**Titular**”: designa a toda persona física o jurídica que actúa por cuenta propia y a nombre de la cual se abrió una Cuenta de pago con el fin de utilizar los Servicios de pago.

“**Usuario**”: designa a toda persona física o jurídica que ha transferido fondos a un Titular a través del Sitio al utilizar su Tarjeta o cualquier otro Medio de pago aceptado por el Proveedor para la transferencia de fondos.

## **2. Objeto**

El Contrato Marco tiene por objeto definir las condiciones según las cuales el Proveedor presta Servicios de pago al Titular a cambio de una remuneración definida en el artículo 11 del presente.

Estos Servicios de pago incluyen:

- la apertura y la gestión de la Cuenta de pago,
- en el haber de la Cuenta de pago: registro de los fondos transferidos con Tarjetas o cualquier otro Medio de pago aceptado por el Proveedor; recepción de transferencias.
- en el debe de la Cuenta de pago: ejecución de Operaciones de transferencia puntuales o recurrentes, cargo en cuenta de los gastos adeudados en virtud del presente, retrocesión de transferencias de fondos con Tarjetas (o con cualquier otro medio de pago).

La Cuenta no será objeto de ningún descubierto, adelanto, crédito ni descuento. El Proveedor no propone ningún servicio de cambio.

El Proveedor ha otorgado un mandato a la Plataforma a fin de facilitar la celebración del presente con cada Titular y de brindarles apoyo a lo largo de sus relaciones comerciales con el Proveedor.

## **3. Suscripción a los servicios**

### **3.1. Modalidades de suscripción**

El Contrato Marco se celebra a distancia, según las modalidades previstas por la Plataforma en las Condiciones Generales del Sitio Web. A tal fin, el solicitante debe disponer imperativamente de equipos (material y programas informáticos) de los cuales será el único responsable.

Por defecto, la aceptación del Contrato Marco se realiza a distancia a través del Sitio y se materializa mediante una firma electrónica. El solicitante podrá solicitar la suscripción del Contrato de puño y letra.

Para ello, deberá imprimir el presente Contrato, firmarlo y devolverlo por vía electrónica o postal al Servicio de atención al cliente de la Plataforma cuyos datos de contacto se indican en las Condiciones Generales del Sitio Web.

En caso de firma manuscrita, se considerará que la fecha de celebración del Contrato Marco es la fecha indicada en el mismo y, de no estar fechado, se considerará que es la fecha en la que la Plataforma lo ha recibido.

La firma electrónica del Contrato Marco se realizará a través del Sitio web. La fecha de celebración del Contrato Marco corresponderá a la fecha en la que el solicitante finaliza el proceso de firma electrónica indicado en el Sitio web.

El Contrato Marco celebrado entre las Partes por vía electrónica tendrá la misma fuerza probatoria que un Contrato Marco impreso.

### **3.2. Documentos contractuales**

El Contrato Marco está compuesto por los siguientes documentos:

- las presentes Condiciones Generales de Uso de los Servicios de pago,
- el Formulario de suscripción disponible en el Sitio web,
- las Condiciones tarifarias comunicadas por la Plataforma.

Las presentes Condiciones Generales de Uso de los Servicios de pago, al igual que las Condiciones tarifarias, se pondrán a disposición del Titular en el Sitio web y se podrán descargar en un Soporte duradero. En todo momento de la relación contractual, el Titular podrá, a pedido suyo, recibir ejemplares impresos de documentos.

El Proveedor seguirá teniendo acceso a los documentos contractuales durante un plazo de cinco (5) años a partir del final de la relación contractual. El Proveedor dejará de prestar el servicio al vencimiento del plazo de cinco (5) años anteriormente mencionado.

El Proveedor podrá condicionar la celebración del presente a la presentación de certificación y de información complementaria por parte del Titular a fin de validar su condición en virtud de las presentes convenciones.

## **4. Apertura de una Cuenta**

### **4.1. Condiciones previas indispensables para la apertura de una Cuenta**

Toda persona física de al menos dieciocho (18) años de edad legalmente hábil y toda persona jurídica, residente o constituida en un Estado miembro de la Unión Europea o en un Estado parte del acuerdo relativo al Espacio Económico Europeo o en un país tercero que impone requisitos equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, puede transmitir una solicitud de apertura de Cuenta a condición de que la persona física esté listada en el Sitio web como consumidor o profesional. La persona jurídica solo podrá estar listada como profesional.

El Titular declara en el momento de la transmisión su solicitud de inscripción a la Plataforma y durante toda la vigencia del Contrato Marco:

- que tiene al menos 18 (dieciocho) años de edad y es legalmente hábil o que está debidamente constituido en forma de una sociedad,
- que actúa en su propio nombre,
- que todos los datos suministrados en el momento de la inscripción son veraces, exactos y están al día.

### **4.2. Procedimiento de inscripción y de apertura de una Cuenta**

#### **4.2.1. Información y documentos justificativos**

Todo cliente potencial deberá transmitirle a la Plataforma la información y los documentos listados a continuación, a través del Formulario de suscripción, en caso en que la Plataforma no cuente aún con dicha información y dichos documentos.

El cliente potencial se compromete a transmitir la información y los documentos correspondientes a su condición de profesional o de consumidor.

Para el Titular, persona física y consumidor:

- su nombre, apellido, dirección de correo electrónico, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad y país de residencia;
- una copia de un documento oficial de identidad válido del Titular (por ej.: documento de identidad, licencia de conducir, y para los nacionales de países que no pertenecen a la Unión Europea un pasaporte).

Para el Titular profesional:

- para las personas físicas:
  - su nombre, apellido, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, nacionalidad y país de residencia;
  - un original o una copia de un extracto del registro oficial que debe datar de menos de tres meses y dar fe de la inscripción en calidad de comerciante o en el registro nacional de actividades profesionales o en cualquier otro organismo profesional del que dependa el Titular;
  - una copia de un documento oficial de identidad válido del Titular (por ej.: documento de identidad, licencia de conducir, y para los nacionales de países que no pertenezcan a la Unión Europea un pasaporte).
  
- para las personas jurídicas:
  - su denominación, su forma social, su capital, la dirección de su sede social, la descripción de su actividad, la identidad de los socios y de los directivos, al igual que la lista de beneficiarios efectivos tal como se definen en la normativa; un certificado Kbis o un documento equivalente de menos de tres meses de antigüedad en el que conste su inscripción en el Registro mercantil de un Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado parte del acuerdo relativo al Espacio Económico Europeo o en un país tercero que imponga requisitos equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y sus estatutos. En este documento debe constar la denominación, la forma jurídica, la dirección de la sede social y la identidad de los socios y directivos mencionados en los apartados 1 y 2 del artículo R.123-54 del Código de comercio francés o en los documentos equivalentes de la legislación extranjera;
  - una copia de los estatutos y de las posibles decisiones de designación del representante legal certificadas;
  - una copia del documento de identidad o del pasaporte del representante legal y, si procede, del o de los beneficiarios efectivos;
  - la declaración de los beneficiarios efectivos de la persona jurídica que posean más del 25 %, en caso de que el cliente potencial no haya declarado a sus beneficiarios efectivos en el registro nacional o si no está sujeto a dicha obligación.

También podrá exigirse al Titular que presente un certificado de identificación bancaria de una cuenta abierta a su nombre en una entidad designada en los apartados 1 a 6 bis del artículo L.561-2 del Código monetario y financiero francés establecida en un Estado miembro de la Unión Europea o en un Estado parte del acuerdo relativo al Espacio Económico Europeo o en un país tercero que imponga requisitos equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Está expresamente previsto que el Proveedor conservará la posibilidad de solicitar, previo a toda inscripción y en todo momento durante el plazo del Contrato Marco, documentos complementarios relativos al Titular, el beneficiario efectivo o una Operación de pago específica.

El Titular le otorgará a la Plataforma autorización para efectuar en su Cuenta de pago y bajo su exclusiva responsabilidad las Operaciones de pago (“el Poder”). El Poder cesará de forma automática al

fallecimiento del Titular. Podrá ser revocado en todo momento por iniciativa del Titular, quien se lo informará al mandatario y al Proveedor mediante carta certificada con acuse de recibo. La rescisión surtirá efecto en la fecha en que el Proveedor la reciba. El Titular seguirá estando obligado por las Operaciones de pago que el mandatario designado inicie en su nombre hasta esa fecha. El Titular eximirá expresamente al Proveedor del secreto profesional relativo a los datos de la Cuenta de pago con respecto al mandatario designado por el Poder.

#### 4.2.2. Limitación de la Cuenta de pago

Según la libre apreciación del Proveedor, el uso de una Cuenta de pago podrá limitarse sin que el Proveedor deba justificar su decisión ante el Titular afectado. El funcionamiento de la Cuenta de pago se limitará en especial cuando el Titular no haya transmitido todos los datos y documentos solicitados por el Proveedor, tal como se listan más arriba. La Plataforma le indicará dichos límites al Titular.

#### 4.2.3. Finalización de la inscripción

Tras la celebración del Contrato Marco, el Titular deberá suministrar toda la información y todos los documentos justificativos exigidos por la Plataforma. Al dar su consentimiento a las condiciones del Contrato Marco, el Titular aceptará que la Plataforma le transmita al Proveedor su solicitud de inscripción en calidad de Titular, al igual que todos los documentos justificativos que haya recibido.

El Proveedor es el único que podrá aceptar la inscripción de un cliente potencial como Titular de una Cuenta de pago en su nombre. La Plataforma le notificará dicho acuerdo al Titular por cualquier medio de acuerdo con las modalidades previstas en el Sitio web.

El Proveedor podrá, sin motivo alguno ni derecho a indemnización en favor del Titular, rechazar una solicitud de apertura de una Cuenta. La Plataforma le notificará dicho rechazo al Titular por cualquier medio de acuerdo con las modalidades previstas en el Sitio web.

### **5. Funcionamiento de la Cuenta de pago**

Las sumas acreditadas en la Cuenta de pago provienen de fondos transferidos con Tarjeta (o con cualquier otro Medio de pago aceptado por el Proveedor) o de la recepción de una transferencia. Las sumas debitadas de la Cuenta de pago provienen de:

la ejecución de una Orden de pago destinada a una cuenta abierta en un Tercero proveedor de servicios de pago, el cobro por parte del Proveedor de los gastos adeudados por el Titular en virtud del Contrato Marco o la retrocesión de una operación con Tarjeta (o con cualquier otro Medio de pago).

#### **5.1. Adquisición de órdenes de pago con Tarjeta en la Cuenta de pago**

La alimentación de la Cuenta de pago se puede realizar mediante Tarjeta (o cualquier otro medio aceptado por el Proveedor) en una o varias veces. Cuando desee hacerlo, el Usuario procederá a su identificación en el Sitio web indicando su nombre de Usuario (dirección de correo electrónico válida) y su contraseña o iniciando sesión a través de su cuenta de Facebook. La orden de transferencia de fondos se ingresa en una Página de pago dedicada a tal efecto. Para todo pago, se le podrá exigir al Usuario que ingrese un código de uso único que se le enviará a su teléfono móvil y está destinado a la entidad emisora de la Tarjeta. Si procede, el Proveedor podrá rechazar cualquier pago según su libre apreciación y sin que dicha decisión de lugar a indemnización de ningún tipo. La operación de transferencia de fondos será ejecutada por la entidad emisora de la Tarjeta. Toda reclamación relativa a la transferencia se deberá notificar a dicha entidad. El Proveedor no estará autorizado a anular dicha transferencia.

Se informa al Titular que el hecho de que el Proveedor acepte una orden de pago con Tarjeta no garantiza que el Titular recibirá los fondos correspondientes en su Cuenta. El registro de los fondos en la Cuenta de pago del Titular está condicionado a la recepción efectiva por parte del Proveedor de los fondos

recaudados, tras deducción de los gastos acordados en las Condiciones tarifarias.

En caso de que no se reciban los fondos por razones técnicas, el Proveedor hará todo lo posible por regularizar la operación. En caso de que no se reciban los fondos por cualquier otro motivo, el Proveedor le notificará cuanto antes al Titular su imposibilidad de acreditar el importe previsto en su Cuenta a fin de que pueda ponerse en contacto con el Usuario.

En el supuesto de que la transferencia de fondos registrada en la Cuenta del Titular sea anulada por el emisor de la Tarjeta tras reclamación del Usuario, el Titular acepta que el Proveedor podrá realizar un contraasiento de la operación de transferencia de fondos con Tarjeta al debitar de la Cuenta de pago la suma correspondiente.

El Titular reconoce que dicha reclamación podrá señalarse al emisor de la Tarjeta hasta el vencimiento de un plazo máximo de trece (13) meses a partir de la fecha de débito de la cuenta a la que está asociada dicha Tarjeta. En caso de que la Cuenta no disponga de fondos necesarios, el Proveedor podrá realizar dicho contraasiento, suspender o anular toda Operación de pago iniciada por el Titular o por un mandatario o, si procede, subrogarse en los derechos del Titular y proceder a la recuperación de las sumas adeudadas por el Usuario por cualquier medio.

### **5.2. Recepción de la transferencia en la Cuenta de pago**

El Titular le concederá un mandato al Proveedor para que reciba en su Cuenta de pago las operaciones de transferencia SEPA en euros provenientes de una cuenta bancaria o de pago abierta en un Tercero PSP.

El Proveedor acreditará cuanto antes los fondos en la Cuenta de pago tras su recepción efectiva.

Con posterioridad al registro de los fondos en la Cuenta de pago del Titular, el Proveedor pondrá a su disposición un resumen de la operación de transferencia recibida que incluirá la siguiente información: la referencia de la operación de pago, una referencia que permite identificar al pagador, el importe de la operación, la fecha de valor del crédito.

### **5.3. Ejecución de una Operación de transferencia en el debe de la Cuenta de pago**

El Titular podrá transmitir Órdenes de transferencias SEPA o internacionales con destino a la cuenta de un Beneficiario en un Tercero PSP.

Cuando el Titular desee efectuar una Operación de transferencia, procederá a identificarse en su Espacio personal indicando sus Datos de identificación y, si procede, siguiendo el procedimiento de Autenticación reforzada indicado. En la Página de pago deberá indicar: el importe de la Operación de pago, la moneda, la Cuenta de pago que se debitará, la fecha de ejecución de la Orden y toda otra información necesaria. De no indicar fecha alguna, la Orden de transferencia se considerará inmediata. El Titular también deberá seguir el procedimiento de Autenticación (o, según sea el caso, de Autenticación reforzada) indicado por el Proveedor.

El Titular podrá transmitir en todo momento una solicitud de ejecución de una Orden de transferencia destinada a un Beneficiario designado por este que posea una cuenta bancaria o de pago en un Tercero proveedor de servicios de pago. El Titular deberá comunicar el motivo asociado a cada transferencia y respetar el procedimiento de Autenticación (o de Autenticación reforzada, según sea el caso) indicado por el Proveedor.

El Titular dará su consentimiento irrevocable a la Orden de pago haciendo clic en la pestaña “Validation” [Validación] (“Fecha de recepción”). La recepción de la Orden de pago se confirmará en el

Espacio personal del Titular. El Titular no podrá cancelar ninguna Orden luego de la fecha en la que se considera irrevocable, es decir, a partir de la Fecha de recepción.

Antes de transmitir una Orden de transferencia, el Titular (o la Plataforma que actúe en su nombre) deberá asegurarse de que dispone de un importe suficiente en el haber de su Cuenta para cubrir el importe de la Operación de pago y los gastos relativos a la misma con arreglo a lo pactado en la Condiciones tarifarias. Si procede, deberá acreditar su Cuenta antes de que la Orden pueda transmitirse válidamente al Proveedor para su ejecución.

Se acuerda expresamente que las Órdenes de pago se ejecutarán a más tardar al final del Día hábil siguiente a la Fecha en que el Proveedor recibió la Orden (y en la fecha de ejecución convenida para las transferencias a plazo o permanentes). Toda orden de pago que el Proveedor reciba pasadas las 16:00 se considerará recibida el Día hábil siguiente. Si la Fecha de recepción no es un Día hábil, la Orden de pago se considerará recibida el siguiente Día hábil.

Para cada Operación de transferencia, el Titular podrá solicitar que el Proveedor suministre en un Soporte duradero información relativa al plazo de ejecución máximo de dicha operación específica, los gastos que debe afrontar y, si procede, el detalle de los mismos.

El Proveedor podrá rechazar una Orden de transferencia que esté incompleta o sea errónea. El Titular deberá volver a emitir la Orden a fin de que sea conforme. El Proveedor también podrá bloquear una Orden de transferencia en caso de serias dudas de uso fraudulento de la Cuenta, de uso no autorizado de la Cuenta, de amenaza a la seguridad de la Cuenta, en caso de medidas de congelación de los activos por parte de una autoridad administrativa o por cualquier otro motivo.

En caso de rechazo de ejecución de una Orden de transferencia o de bloqueo de una Orden de transferencia, el Proveedor se lo informará al Titular por cualquier medio. De ser posible, el Proveedor le indicará al Titular los motivos del rechazo o del bloqueo, salvo que lo prohíba una disposición pertinente de la legislación nacional o de la Unión Europea.

#### **5.4. Reembolso**

El Titular podrá en todo momento transmitir una instrucción que tenga por objeto anular una transferencia de fondos para reembolsar a un Usuario. El Titular se identificará en el Sitio web indicando a través de su identificador y su contraseña. Indicará, en su Espacio personal, el importe del reembolso, la moneda, el Usuario que recibirá el reembolso y toda otra información necesaria.

El Proveedor efectuará la operación de reembolso mediante un crédito a la Tarjeta que el Usuario utilizó o mediante transferencia conforme a las modalidades de pago de origen, dentro del límite del saldo disponible en la Cuenta y de las normas de cada red, al igual que las normas SEPA, en un plazo de cinco (5) Días hábiles luego de que el Prestatario reciba la solicitud de reembolso.

#### **5.5. Disposiciones específicas para los servicios de iniciación de pagos y de información en las cuentas suministradas por un Tercero PSP**

Cuando se otorgue consentimiento a una Orden de transferencia por medio de un Tercero PSP que presta un servicio de iniciación de pagos, la forma de dicho consentimiento se acordará entre el Titular y dicho PSP conforme a las condiciones pactadas entre ellos. El Proveedor no será parte interesada en dichas condiciones y no asumirá en ningún caso responsabilidad alguna de producirse un desacuerdo relativo a la prestación de dicho servicio de iniciación por el Tercero PSP de conformidad con dichas condiciones.

El Titular no podrá revocar la orden de pago luego de haber otorgado su consentimiento a que el Tercero PSP que presta el servicio de iniciación de pagos inicie la operación de pago.

Cuando un Tercero PSP que presta un servicio de iniciación de pagos dé inicio a una operación de pago no autorizada, no ejecutada o ejecutada de forma incorrecta, el Proveedor reembolsará de inmediato al Titular, y en todo caso a más tardar al final del primer Día hábil siguiente, el importe de la operación no autorizada, no ejecutada o ejecutada de forma incorrecta y, si procede, restablecerá el saldo de la Cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si la operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta no hubiera tenido lugar. La fecha de valor en la que se acredite la cuenta de pago del Titular no será posterior a la fecha en la que se había debitado.

## **6. Elaboración de informes**

El Titular dispone en su Espacio personal de un listado de las operaciones de pago realizadas en la Cuenta de pago. Se le invita a que lea con atención dicho listado de operaciones. Los registros de operaciones también podrán ponerse a disposición del Titular profesional a intervalos diferentes, previa petición expresa de este último.

Se precisa que para cada Operación de transferencia ejecutada por el Proveedor, el Titular contará con la siguiente información: la referencia de la Operación, la identificación del Beneficiario, el importe de la Operación, la fecha de recepción de la Orden y, si procede, los gastos relativos a la ejecución de dicha Operación.

## **7. Acceso a la Cuenta de pago y confidencialidad de las Credenciales de seguridad personalizadas**

Se puede acceder a la Cuenta de pago en línea en el Espacio personal con los Datos de identificación y de acuerdo con el procedimiento de Autenticación exigido (o de Autenticación reforzada, según sea el caso).

El Titular deberá proporcionar Datos de identificación a cada Persona autorizada. Las Personas autorizadas aceptan no utilizar el nombre ni los Datos de identificación de ninguna otra persona. El Titular es el único responsable de todo uso que se haga de su identificador.

Cada Persona autorizada es plenamente responsable del mantenimiento de la confidencialidad de sus Datos de identificación, así como de cualquier otra Credencial de seguridad personalizada que el Proveedor o la Plataforma le puedan asignar. El Titular deberá tomar todas las medidas razonables para preservar la confidencialidad y la seguridad de sus Credenciales de seguridad personalizadas. Se comprometerá además a concienciar a las Personas autorizadas respecto a la confidencialidad y la seguridad de sus propias Credenciales de seguridad personalizadas.

El Titular (y cada Persona autorizada) acepta no comunicar sus Credenciales de seguridad personalizadas a terceros. A modo de excepción, el Titular podrá comunicárselas a un Tercero PSP autorizado en un Estado miembro de la Unión Europea o en un Estado parte del Espacio Económico Europeo para prestar los servicios de información sobre cuentas y de iniciación de operaciones de pago (tal como se definen en el artículo 4 de la directiva europea 2015/2366 denominada “DSP2”). El Titular deberá asegurarse de que dicho Tercero PSP esté debidamente autorizado para prestar los servicios anteriormente citados y que registre las Credenciales de seguridad personalizadas en un entorno seguro.

## **8. Bloqueo de las Credenciales de seguridad personalizadas**

El Titular deberá informar a la Plataforma la pérdida o el robo de sus Credenciales de seguridad personalizadas, la apropiación indebida o todo uso no autorizado de su Espacio personal o de los datos vinculados al mismo tan pronto como tenga conocimiento de ello a fin de solicitar el bloqueo. Deberá realizar esta declaración:

- por teléfono al Servicio de atención al cliente de la plataforma, llamando al número indicado en las Condiciones Generales del Sitio Web; o
- directamente por mensaje electrónico enviado a través del formulario de contacto disponible en el Sitio web.

El Proveedor, por medio de la Plataforma, ejecutará de inmediato la solicitud de bloqueo. El evento se registrará y fechará. Se le comunicará al Titular un número de bloqueo con sello de tiempo. La Plataforma le enviará al Titular correspondiente una confirmación escrita de bloqueo por mensaje electrónico. El Proveedor se ocupará del expediente a nivel administrativo y conservará todas las pruebas durante un plazo de 18 (dieciocho) meses. A pedido escrito del Titular y previo al vencimiento de dicho plazo, el Proveedor comunicará una copia de dicho bloqueo.

Toda solicitud de bloqueo deberá ser confirmada cuanto antes por el Titular correspondiente, mediante carta firmada de este último, remitida o enviada por correo certificado o mensaje de correo electrónico al Proveedor, a la dirección postal mencionada en el encabezado del presente o a la dirección que se pueda indicar en las Condiciones Generales del Sitio Web.

El Proveedor no asumirá responsabilidad alguna por las consecuencias de todo bloqueo realizado por facsímil o correo electrónico que no proceda del Titular.

Toda solicitud de bloqueo se considerará realizada en la fecha y hora en que la Plataforma reciba efectivamente la solicitud. En caso de robo de las Credenciales de seguridad personalizadas o de uso fraudulento del Espacio personal, el Proveedor estará autorizado a solicitar por medio de la Plataforma un certificado o una copia de la presentación de la denuncia al Titular, quien se compromete a satisfacer dicha solicitud cuanto antes.

## **9. Bloqueo de la Cuenta de pago y denegación de acceso a la Cuenta de pago**

El Proveedor podrá reservarse el derecho de bloquear la Cuenta de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de la Cuenta de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta de la Cuenta de pago o un aumento significativo del riesgo de que el Titular pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago de los gastos adeudados en virtud del presente Contrato Marco.

Se informa al Titular que el Proveedor podrá denegar el acceso a la Cuenta de pago a un Tercero PSP que preste servicios de iniciación de pagos o de información sobre las cuentas, por razones objetivamente justificadas o documentadas relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta de pago por parte de dicho proveedor, incluida la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago.

En ese caso, a través de su Espacio personal, se informará al Titular del bloqueo o de la denegación de acceso a la Cuenta de pago y las razones de dicho bloqueo o denegación. Esa información será facilitada, de ser posible, antes de bloquear o denegar el acceso a la Cuenta de pago y, a más tardar, inmediatamente después del bloqueo o de la denegación, a menos que la comunicación de tal información no se pueda realizar por razones de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones pertinentes del derecho de la Unión Europea o del derecho nacional pertinente.

El Proveedor desbloqueará la Cuenta o restablecerá el acceso a la misma una vez dejen de existir los motivos para dicho bloqueo o denegación. El Titular podrá solicitar en todo momento el desbloqueo de la Cuenta contactando al Servicio de atención al cliente de la Plataforma, cuyos datos de contacto se indican en las Condiciones Generales del Sitio Web. Se podrá solicitar al Titular que defina nuevos Datos de identificación.

## **10. Reclamación relativa a una Operación**

### **10.1. Disposiciones comunes a todos los Titulares**

Para toda reclamación relativa a las Operaciones de pago ejecutadas por el Proveedor en el marco del presente, se invita al Titular a que se dirija al Servicio de atención al cliente de la Plataforma o a la dirección indicada a tal fin en las Condiciones Generales del Sitio Web.

Si el Proveedor ejecutara una Orden con errores como consecuencia de un error cometido por este, la reclamación se transmitirá cuanto antes al Proveedor, se anulará la Orden y se restablecerá el saldo de la Cuenta a la situación en que se encontraba previo a la recepción de la Orden de pago. Posteriormente, la Orden se deberá expresar adecuadamente.

Se podrán cobrar aquellos gastos indicados en las Condiciones tarifarias en caso de reclamación no justificada relativa a una Operación.

### **10.2. Disposiciones aplicables al Titular profesional**

El Titular profesional que desee hacer una reclamación relativa a una Operación de transferencia que este último no haya autorizado o que se haya ejecutado de forma incorrecta deberá ponerse en contacto por vía telefónica con el Servicio de atención al cliente de la Plataforma lo antes posible tras haberse percatado de la anomalía y, a más tardar, en un plazo de ocho (8) semanas luego de la anotación en cuenta de la operación, y tendrá a su cargo la comunicación de la reclamación al Proveedor lo antes posible. A menos que haya motivos razonables para sospechar que el Titular cometió fraude, el Proveedor reembolsará al Titular el importe de la Operación inmediatamente después de haber recibido la solicitud de reclamación, y en todo caso a más tardar al final del primer Día hábil siguiente. El Proveedor restablecerá el saldo de la Cuenta a la situación en que hubiera estado si la Operación de pago no autorizada no hubiera tenido lugar.

En caso de pérdida o robo de las Credenciales de seguridad personalizadas, las Operaciones no autorizadas efectuadas antes de la notificación del bloqueo correrán por cuenta del Titular. Las Operaciones realizadas tras el bloqueo correrán por cuenta del Proveedor, salvo en caso de fraude del Titular.

### **10.3. Disposiciones aplicables al Titular consumidor**

El Titular consumidor que desee hacer una reclamación relativa a una Operación de transferencia que este último no haya autorizado o que se haya ejecutado de forma incorrecta deberá ponerse en contacto por vía telefónica con el Servicio de atención al cliente de la Plataforma lo antes posible tras haberse percatado de la anomalía y, a más tardar, en un plazo de trece (13) meses luego de la fecha de débito, y tendrá a su cargo la comunicación de la reclamación al Proveedor lo antes posible. A menos que haya motivos razonables para sospechar que el Titular cometió fraude, el Proveedor reembolsará al Titular el importe de la Operación inmediatamente después de haber recibido la solicitud de reclamación, y en todo caso a más tardar al final del primer Día hábil siguiente. El Proveedor restablecerá el saldo de la Cuenta a la situación en que hubiera estado si la Operación de pago no autorizada no hubiera tenido lugar.

En caso de reclamación, la carga de la prueba de que la Operación ha sido autenticada, debidamente registrada y contabilizada y que no se ha visto afectada por ninguna deficiencia técnica ni de otro tipo recaerá en el Proveedor.

En caso de efectuarse una operación de pago no autorizada tras la pérdida o el robo de las Credenciales de seguridad personalizadas, previo a la notificación de bloqueo el Titular soportará las pérdidas vinculadas al uso de las Credenciales de seguridad personalizadas, hasta un límite máximo de cincuenta (50) euros. Las Operaciones realizadas tras el bloqueo correrán por cuenta del Proveedor, salvo en caso de fraude del Titular. No obstante, la responsabilidad del Titular no se verá comprometida en caso:

- de operación de pago no autorizada efectuada sin uso de las Credenciales de seguridad personalizadas;
- de pérdida o robo de las Credenciales de seguridad personalizadas que no puedan ser detectadas por el Titular antes del pago;
- de pérdida debida a actos o a un incumplimiento de un empleado, un agente o una sucursal de un PSP o de una entidad a la cual se externalizaron las actividades.

La responsabilidad del Titular tampoco se verá comprometida:

- si la Operación de pago no autorizada se realizó mediante apropiación indebida de las Credenciales de seguridad personalizadas sin el conocimiento del Titular;
- en caso de falsificación de las Credenciales de seguridad personalizadas si, al momento de efectuarse la Operación de pago no autorizada, el Titular se encontraba en posesión de dichas Credenciales.

El Titular soportará todas las pérdidas ocasionadas por las Operaciones no autorizadas si dichas pérdidas se derivan de una actuación fraudulenta suya o si no ha cumplido de forma intencional o por negligencia grave la obligación de garantizar la seguridad de sus Credenciales de seguridad personalizadas y de notificar el bloqueo en caso de pérdida, robo o uso indebido de dichas Credenciales.

Salvo actuación fraudulenta suya, el Titular no soportará consecuencia financiera alguna si la Operación no autorizada se efectuó sin que el Proveedor exija una Autenticación reforzada al Titular en aquellos casos en los que la normativa prevea que es obligatoria.

## **11. Condiciones financieras**

Los servicios ofrecidos en el marco del presente serán facturados por la Plataforma en nombre del Proveedor de conformidad con las Condiciones tarifarias.

El Proveedor cargará automáticamente a la Cuenta de pago todas las comisiones que el Titular adeude. El Titular autorizará al Proveedor a compensar en todo momento, incluso luego del cierre de la Cuenta, todo crédito cierto, líquido y exigible que se adeude, bajo cualquier concepto. Podrá compensar los depósitos

que se realicen en la Cuenta de pago con todo importe que el Titular le adeude al Proveedor, el cual es exigible y está pendiente de pago.

En caso de retraso en el pago de los gastos adeudados y exigibles del Titular al Prestatario, el Titular deberá pagar intereses de mora por el período transcurrido entre la fecha de vencimiento hasta el pago total. El tipo de interés aplicable se calculará sobre una base de dos veces el tipo de interés legal anual publicado semestralmente para las empresas. El importe de los intereses de mora será equivalente al producto del importe de la suma pendiente de pago por el tipo legal anteriormente citado y el número de días de mora dividido por 365.

## **12. Plazo y rescisión**

El Contrato Marco se celebra por un plazo indeterminado. Entrará en vigor a partir del día de la aceptación por el Titular.

Este podrá rescindirlo en todo momento mediante preaviso de treinta (30) días naturales. El Proveedor podrá rescindir en todo momento el Contrato Marco mediante preaviso de dos (2) meses entregado en un Soporte duradero. En dicho caso, los gastos periódicamente cobrados en virtud de los Servicios de pago serán adeudados por el Titular en proporción al período transcurrido a la fecha de la rescisión.

Pasados seis (6) meses, el Contrato Marco podrá rescindirse sin costo. En los demás casos, se podrán aplicar gastos de rescisión de conformidad con las Condiciones tarifarias.

A tal fin, cada Parte deberá enviar su aviso de rescisión del presente a la otra Parte por carta certificada con acuse de recibo a la dirección postal y el correo electrónico indicado en las Condiciones Generales del Sitio Web.

En consecuencia, se rescindirá la totalidad del Contrato Marco y se cerrará la Cuenta de pago. El crédito de la Cuenta se transferirá en un plazo de trece (13) meses a la Cuenta bancaria del Titular tras deducción de los gastos adeudados y pagaderos al Proveedor. Si el crédito de la Cuenta de pago excede el límite máximo indicado en las Condiciones tarifarias, el importe que supere dicho límite se transferirá en un plazo de treinta (30) días luego de la fecha de efecto de la rescisión a la cuenta bancaria del Titular tras deducción de los gastos adeudados y pagaderos al Proveedor. El Proveedor quedará eximido de toda obligación desde el momento en que haya confirmado al Titular la transferencia a la cuenta bancaria indicada.

En caso de incumplimiento grave, fraude o impagos del Titular, el Proveedor se reserva el derecho de suspender o rescindir el presente mediante envío de un mensaje de correo electrónico acompañado de una carta certificada con acuse de recibo sin motivo ni preaviso.

Se prevé la rescisión del Contrato Marco en caso de nuevas circunstancias que afecten la capacidad de una Parte para comprometerse en virtud del presente.

## **13. Modificación del Contrato**

El Proveedor se reserva el derecho de modificar el Contrato Marco en cualquier momento. Todo proyecto de modificación del Contrato Marco se comunicará al Titular a través de la Plataforma.

El Titular podrá rechazar las modificaciones propuestas y deberá notificar su rechazo al Servicio de atención al cliente de la Plataforma mediante carta certificada con acuse de recibo con dos (2) meses de antelación a la fecha de entrada en vigor de las modificaciones propuestas (dando fe de ello el matasellos de correos) a la dirección indicada en las Condiciones Generales del Sitio Web.

De no notificar su rechazo previo a la fecha de entrada en vigor indicada, se considerará que el Titular ha aceptado las modificaciones propuestas. Las relaciones entre las Partes tras la fecha de entrada en vigor se regirán por la nueva versión del Contrato Marco.

En caso de rechazo del Titular, el rechazo acarreará la rescisión del Contrato Marco sin cargo alguno, así como la transferencia del saldo de la Cuenta de pago en un plazo de trece (13) meses luego de la fecha de efecto de la rescisión a fin de cubrir toda reclamación futura.

Toda disposición legislativa o reglamentaria que exija la modificación de parte o la totalidad del Contrato Marco será aplicable a partir de su fecha de entrada en vigor sin previo aviso. No obstante, el titular será informado de ello.

#### **14. Seguridad**

El Proveedor se compromete a garantizar la prestación de sus servicios en cumplimiento de las leyes y normas aplicables y de las buenas prácticas. En particular, el Proveedor hará todo lo posible por garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos de los Titulares con arreglo a la normativa vigente.

El Proveedor 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 lugar a indemnización de ningún tipo. Se compromete a limitar este tipo de interrupciones a lo estrictamente necesario.

No obstante, el Proveedor no asumirá responsabilidad alguna respecto al Titular por los posibles errores, omisiones, interrupciones o retrasos en las operaciones realizadas a través del Sitio web provocados por un acceso no autorizado a dicho Sitio web. El Proveedor tampoco asumirá responsabilidad alguna por todo robo, destrucción o comunicación no autorizada de los datos derivados de un acceso no autorizado al Sitio web. Asimismo, el Proveedor será ajeno a la relación jurídica existente entre el Titular y un Usuario o entre el Titular y el Sitio web. El Proveedor no asumirá responsabilidad alguna por las faltas, los incumplimientos o la negligencia de un Usuario ante el Titular y viceversa, ni del Sitio web ante el Titular y viceversa.

Si el identificador único o cualquier otro dato necesario para la ejecución de una Operación de pago suministrado por el Titular es inexacto, el Proveedor no será responsable de la ejecución incorrecta de dicho Servicio.

La Plataforma será la única responsable de la seguridad y la confidencialidad de los datos intercambiados en el marco del uso del Sitio web de conformidad con las Condiciones Generales del Sitio Web, siendo el Proveedor responsable de la seguridad y la confidencialidad de los datos que intercambie con el Titular en el marco del presente en virtud de la creación y la gestión de su Cuenta, así como de las Operaciones de pago asociadas a la Cuenta.

#### **15. Limitación de la responsabilidad del Proveedor**

El Proveedor no intervendrá en modo alguno en las relaciones jurídicas y comerciales y los posibles litigios que tengan lugar entre el Titular y el Usuario o entre el Titular y la Plataforma o entre el Titular y un Beneficiario. El Proveedor no ejercerá control alguno sobre la conformidad, la seguridad, la licitud, las características ni la adecuación de los bienes y servicios objeto de una Operación de pago.

Cada operación realizada por el Titular dará lugar a un contrato directamente creado entre dicho Titular y un Usuario, contrato respecto al cual el Proveedor es ajeno. Este último no asumirá por tanto responsabilidad alguna por el incumplimiento o el cumplimiento incorrecto de las obligaciones que de él se deriven, ni por los posibles perjuicios ocasionados al Titular.

No obstante cualquier otra disposición del presente Contrato, la responsabilidad del Proveedor ante un Titular se limitará a la reparación de los daños directos conforme a lo estipulado en la normativa.

## **16. Compromisos del Titular**

El Titular garantiza que ningún elemento de su Espacio personal vulnerará los derechos de terceros ni será contrario a la ley, al orden público ni a las buenas costumbres.

Se compromete a:

- (i) no ejecutar el Contrato Marco de forma ilegal o en condiciones que podrían dañar, deshabilitar, sobrecargar o alterar el Sitio web;
- (ii) no usurpar la identidad de otra persona o entidad, falsificar ni ocultar su identidad, su edad ni crear una identidad falsa;
- (iii) no difundir datos ni información personal relativa a un tercero como las direcciones postales, los números de teléfono, las direcciones de correo electrónico, los números de las tarjetas de pago, etc. En caso de incumplimiento de sus obligaciones, el Proveedor podrá tomar toda medida adecuada para poner fin a dichas acciones. También tendrá derecho a suspender, eliminar o bloquear el acceso del Titular a su Cuenta.
- (iv) Sin perjuicio de las acciones judiciales incoadas por terceros, el Proveedor tendrá derecho a interponer a título personal toda acción judicial encaminada a subsanar los daños que alegue haber sufrido como consecuencia del incumplimiento del Titular de sus obligaciones en virtud del presente Contrato.

Si el Titular constatará un incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, se le invita a informarle dichos actos al Proveedor a través de la siguiente dirección: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

## **17. Derecho de desistimiento**

### **17.1. Disposiciones comunes a todos los Titulares**

El Titular que haya sido contactado con fines comerciales en el sentido de los artículos L.341-1 y subsiguientes del Código monetario y financiero francés cuenta con un plazo de 14 (catorce) días hábiles para ejercer su derecho de desistimiento, a condición de que se cumplan, según corresponda, las condiciones previstas en el artículo D341-1 de dicho código, sin tener que justificar los motivos ni pagar multas. Dicho período de desistimiento empezará el día en que se registre como Titular.

### **17.2. Disposiciones aplicables al Titular consumidor**

Con arreglo al artículo L222-7 del Código del consumo francés, el Titular consumidor cuenta con un derecho de desistimiento que podrá ejercer en un plazo de 14 (catorce) días sin tener que justificar los motivos ni pagar multas. Dicho período de desistimiento empezará, o bien a partir de la fecha de celebración del Contrato Marco, o bien a partir de la fecha de recepción de las condiciones y la información contractuales, si esta última fecha es posterior a aquella de celebración del Contrato Marco. El inicio de ejecución del Contrato Marco solo podrá ser anterior a la fecha de vencimiento del período de desistimiento si se cuenta con el consentimiento del Titular consumidor. El Titular consumidor reconoce que el uso de los Servicios de pago luego de la celebración del Contrato Marco constituirá petición expresa de su parte para dar comienzo a la ejecución del Contrato Marco antes del vencimiento del período anteriormente citado. El ejercicio del derecho de desistimiento implica la resolución del Contrato Marco que, en caso de inicio de ejecución, adoptará la forma de una rescisión y no pondrá en entredicho las prestaciones que ya se hayan realizado. En tal caso, el Titular consumidor solo deberá realizar un pago proporcional a los Servicios efectivamente prestados.

### **17.3. Ejercicio del derecho de desistimiento**

En el plazo previsto, el Titular deberá notificar su solicitud de desistimiento al Servicio de atención al

cliente de la Plataforma por teléfono o por correo electrónico y deberá enviar una carta de confirmación a la dirección postal del Servicio de atención al cliente de la Plataforma. Para ello, podrá utilizar el formulario de desistimiento que la Plataforma pone a su disposición. Normas de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

El Proveedor estará sujeto a todas las normas luxemburguesas relativas a la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En cumplimiento de las disposiciones del derecho luxemburgués relativas a la participación de las entidades financieras en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas, el Proveedor habrá de informarse para cada operación o relación comercial del Titular sobre el origen, el propósito y el destino de la operación o de la apertura de la Cuenta. Asimismo, deberá realizar todas las diligencias necesarias para identificar al Titular y, si procede, al beneficiario efectivo de la Cuenta o de las Operaciones de pago vinculadas a este.

El Titular reconoce que el Proveedor podrá poner fin o aplazar en todo momento el uso de las Credenciales de seguridad personalizadas, el acceso a una Cuenta o la ejecución de una Operación en caso de ausencia de un elemento suficiente que demuestre su propósito o su naturaleza. Se le informa que toda operación que realice en el marco del presente podrá ser objeto del ejercicio del derecho a la comunicación de la unidad de inteligencia financiera nacional.

El Titular podrá, de acuerdo con la normativa, acceder a toda la información así proporcionada a condición de que dicho derecho de acceso no ponga en entredicho la finalidad de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo cuando esos datos sean relativos al solicitante.

No se podrá iniciar ningún procedimiento judicial ni ninguna acción por responsabilidad civil, ni se podrá pronunciar ninguna sanción profesional contra el Proveedor, sus dirigentes ni sus encargados cuando hayan realizado de buena fe denuncias de transacciones sospechosas ante su autoridad nacional.

## **18. Protección de Datos personales**

El Proveedor recaba y trata los Datos personales de conformidad con la normativa vigente aplicable a la protección de dichos Datos.

Los Datos personales exigidos en el momento de la suscripción son necesarios en el marco de los servicios prestados de conformidad con el presente. En caso de no suministrar los Datos personales obligatorios, se le podrá denegar el acceso a los servicios al solicitante.

Se informa al Interesado que los Datos personales se recaban, en particular, con las siguientes finalidades: la prestación de los servicios tal como se describen en el presente; la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; la gestión de las solicitudes de información y de reclamaciones; la realización de estadísticas. Estos tratamientos son especialmente necesarios para ejecutar el Contrato Marco, así como para cumplir con las obligaciones legales a las que están sujetos los responsables del tratamiento. El Proveedor y la Plataforma actúan como corresponsables del tratamiento.

Los Datos personales no se comunicarán a ningún tercero sin el consentimiento expreso de los Interesados. No obstante, se informa al Interesado que los Datos personales se comunican a los encargados del tratamiento del Proveedor a fin de cumplir con las finalidades mencionadas. Dichos encargados del tratamiento solo actuarán siguiendo las instrucciones del Proveedor y exclusivamente en nombre de este.

El Interesado podrá acceder a la lista de encargados del tratamiento mediante solicitud al Servicio de atención al cliente de la Plataforma. Se le informa que el Proveedor se asegurará de que los encargados del tratamiento tomen todas las medidas necesarias para proteger la seguridad y la confidencialidad de los

Datos personales. En caso de producirse una violación de la seguridad de los Datos (pérdida, intrusión, destrucción, etc.) que entrañe altos riesgos para el Interesado, este será informado de la misma.

El Proveedor se reserva el derecho de comunicar los Datos personales a petición de una autoridad legal para cumplir con toda ley o norma vigente, para proteger o defender los derechos del Titular de la Cuenta o de un Interesado, si las circunstancias apremiantes lo justifican o para proteger la seguridad del Titular, de los Servicios o del público.

Los Datos personales tratados por el Proveedor en el marco de los servicios prestados de conformidad con el presente se conservarán durante el plazo estrictamente necesario a fin de cumplir con las finalidades antes mencionadas. Salvo que una disposición legal o reglamentaria indique otra cosa, los Datos no se conservarán con posterioridad a la fecha efectiva de la rescisión del Contrato. Se especifica que los Datos personales relativos a la identificación se conservarán durante un plazo de cinco años a partir del término de la relación contractual, en virtud de la normativa aplicable en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Los Interesados poseen los siguientes derechos respecto a sus Datos, con arreglo a las condiciones previstas en la normativa: derecho de acceso, derecho de rectificación, derecho de oposición, derecho al olvido, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad. Los Interesados podrán ejercer sus derechos en todo momento poniéndose en contacto con el Servicio de atención al cliente de la Plataforma. Deberá indicar en la solicitud su nombre, apellido e identificador y adjuntar una fotocopia de un documento de identidad que lleve su firma.

El Interesado recibirá una respuesta en un plazo de un (1) mes luego de la recepción de su solicitud. Dicho plazo se podrá prorrogar otros dos (2) meses habida cuenta de la complejidad y el número de solicitudes. En tal caso, se le informará al Interesado de dicha prórroga en el plazo de un (1) mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación.

Se informa al Interesado que cuenta con el derecho de presentar una reclamación ante la autoridad competente por toda solicitud relativa a sus Datos personales.

Si el Interesado presenta su solicitud por medios electrónicos, la respuesta se le enviará por medios electrónicos, a menos que solicite expresamente que se haga por otro medio.

Cuando los Datos personales sean relativos a un Interesado que no es parte del Contrato Marco y han sido comunicados por el Titular, este último se encargará de comunicar al Interesado la información del presente artículo.

Si desea información adicional sobre el tratamiento de los Datos personales efectuado en el marco del presente, los plazos de conservación y los derechos de los Interesados, consulte la política de privacidad del Proveedor (a la que puede acceder en el sitio [www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)).

## **19. Secreto profesional**

El Proveedor está obligado a guardar el secreto profesional. No obstante, dicho secreto podrá levantarse de conformidad con la normativa vigente en virtud de un requisito legal, reglamentario y prudencial, en especial a solicitud de las autoridades de tutela, de la administración fiscal o aduanera, así como a la del juez penal o en caso de requisición judicial notificada al Proveedor. No obstante lo anterior, el Usuario tiene la facultad de levantar el secreto profesional del Proveedor indicándole expresamente quiénes son los terceros autorizados a recibir información confidencial suya.

Se precisa que el secreto profesional se podrá levantar en virtud de la normativa en beneficio de las sociedades que prestan servicios operativos importantes para el Proveedor en el marco del presente.

## **20. Propiedad intelectual**

El Proveedor conserva la propiedad plena de los títulos y el derecho de propiedad cualesquiera que estén vinculados a los Servicios propuestos al Titular. Ninguno de estos derechos de propiedad se transferirá al Titular en virtud del presente.

## **21. Fallecimiento del Titular y Cuentas inactivas**

### **21.1. Fallecimiento del Titular**

El fallecimiento del Titular pondrá término al Contrato Marco a partir del momento en que se notifique al Proveedor. Las Operaciones que se realicen tras el deceso se considerarán como no autorizadas, a menos que los derechohabientes o el notario a cargo de la sucesión den su consentimiento a las mismas.

La Cuenta de pago se mantendrá abierta durante el tiempo que sea necesario para llevar a cabo la sucesión, y el Proveedor garantizará el pago del saldo con el consentimiento de los derechohabientes o del notario a cargo de dicha sucesión.

### **21.2. Cuentas inactivas**

Para toda Cuenta inactiva, el Proveedor podrá enviar una notificación de inactividad por correo electrónico, seguida de un recordatorio un mes más tarde. La Cuenta de pago del Titular se considerará como inactiva cuando al término de un plazo de doce (12) meses no haya sido objeto de ninguna operación (a excepción de las deducciones en concepto de gastos de gestión) por iniciativa del Titular (o de algún mandatario) y que no se haya manifestado ante el Proveedor de ninguna forma.

De no responder o no utilizar el saldo acreedor de la Cuenta en ese plazo, el Proveedor podrá cerrar la Cuenta y conservarla con la única finalidad de llevar a cabo la transferencia de las sumas adeudadas a la cuenta que el Titular designe. En caso de fallecimiento, el saldo solo podrá ser reembolsado a los derechohabientes del Titular.

La Cuenta ya no permitirá la ejecución de ninguna Operación de pago.

## **22. Fuerza mayor**

Las Partes no asumirán responsabilidad alguna ni se considerará que han incumplido en virtud del presente en caso de retraso o incumplimiento cuya causa esté vinculada a un suceso de fuerza mayor tal como se define en el artículo 1218 del Código civil francés.

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

Si cualquiera de las disposiciones del presente se declarase inválida o improcedente, se considerará como nula y no implicará la nulidad de las demás disposiciones.

Si una o varias disposiciones del presente quedaran obsoletas o se declarasen como tales en virtud de una ley, norma o como consecuencia de un fallo definitivo dictado por un tribunal competente, las demás disposiciones conservarán su fuerza vinculante y su alcance. Las disposiciones que se declaren nulas e inválidas se sustituirán por disposiciones que sean lo más similares posibles a aquellas inicialmente acordadas en cuanto a su sentido y alcance.

## **24. Protección de los fondos**

Los fondos del Titular se depositarán al final del Día hábil siguiente al día en el que fueron recibidos por el Proveedor en una cuenta de separación abierta en un Banco conforme a los requisitos exigidos por la normativa.

Con arreglo al artículo 24-10 (5) de la Ley de 20 de mayo de 2011 publicada en el diario oficial [Mémorial A n.º 104](#) de 24 de mayo de 2011 del Gran Ducado de Luxemburgo y al artículo 14 de la ley de 10 de noviembre de 2009 publicada en el [Mémorial A n.º 215](#) de 11 de noviembre de 2009 del Gran Ducado de Luxemburgo que transpone la directiva 2009/110/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico, los fondos recaudados están protegidos y no entran en la masa de haberes de la entidad de dinero electrónico en caso de liquidación, quiebra o de cualquier otra situación de concurso de dicha entidad.

## **25. Intransferibilidad**

El Titular no podrá ceder el Contrato Marco en parte ni en su totalidad, ya sea a título oneroso o gratuito. En consecuencia, queda prohibida toda cesión a un tercero de cualesquiera derechos u obligaciones que el mismo tenga en virtud del presente. En caso de incumplimiento de dicha prohibición, además de la rescisión inmediata del presente, el Titular podrá incurrir en responsabilidad ante el Proveedor.

## **26. Acuerdo de prueba legal**

Todos los datos recogidos de forma inalterable, fiable y segura en la base de datos informática del Proveedor relativos a las Órdenes de pago y a las notificaciones enviadas darán fe entre las Partes salvo prueba en contrario.

## **27. Ámbito de aplicación territorial**

Las disposiciones de los artículos L133-1 y subsiguientes y L314-1 y subsiguientes del Código monetario y financiero francés se aplican cuando el Proveedor y el proveedor de servicios de pago del pagador o de un beneficiario de una operación de pago ejecutada en el debe o el haber de la Cuenta se encuentran ambos en el territorio de Francia metropolitana, Guadalupe, Guyana, Martinica, Reunión, Mayotte, San Martín o San Bartolomé o en otro Estado miembro de la Unión Europea o en otro Estado parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y que la operación se realiza en euros o en la moneda de un Estado miembro de la Unión Europea que no pertenece a la zona SEPA o de otro Estado parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

Las disposiciones de los artículos L133-1 y subsiguientes y L314-1 y subsiguientes del Código monetario y financiero francés se aplican (a excepción de aquellas de los artículos L. 133-11 a L. 133-13; L133-14, II y a excepción de los plazos mencionados en el artículo L314-13, VI) cuando el Proveedor y el proveedor de servicios de pago del pagador o de un beneficiario de una operación de pago ejecutada en el debe o el haber de la Cuenta se encuentran uno de ellos en el territorio de Francia metropolitana, Guadalupe, Guyana, Martinica, Reunión, Mayotte o San Martín y el otro en el territorio de Francia metropolitana, Guadalupe, Guyana, Martinica, Reunión, Mayotte, San Martín o en otro Estado miembro de la Unión Europea o en otro Estado parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, y que la operación se realiza en la moneda de un Estado que no forma parte del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, en lo que respecta a los aspectos de la operación de pago que se efectúan en la Unión Europea.

Las disposiciones de los artículos L133-1 y subsiguientes y L314-1 y subsiguientes del Código monetario y financiero francés se aplican (a excepción de aquellas de los artículos L. 133-11, L133-13, I; L133-22; L133-25 a L133-25-2; L133-27 y a excepción de los plazos mencionados en el artículo L314-13, VI) cuando solo el Proveedor o solo el proveedor de servicios de pago del beneficiario o del pagador se sitúa en el territorio de Francia metropolitana, Guadalupe, Guyana, Martinica, Reunión, Mayotte o San Martín, independientemente de la moneda en la que se realice la operación de pago, en lo que respecta a los aspectos de la operación de pago que se efectúan en la Unión Europea.

## **28. Reclamación y mediación**

Se invita al Titular a que se dirija al Servicio de atención al cliente de la Plataforma indicado en el Sitio web por cualquier reclamación.

Toda reclamación distinta a la prevista en el artículo 10 relativa a la celebración, la ejecución o la rescisión del Contrato Marco se deberá notificar por correo electrónico a la siguiente dirección: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

El Titular acepta que el Proveedor responda a sus reclamaciones en un Soporte duradero. La respuesta se comunicará cuanto antes y, a más tardar, en un plazo de quince (15) Días hábiles luego de la fecha en que el Proveedor reciba la reclamación. No obstante, es posible que, por motivos ajenos a su control, el Proveedor no pueda responder en dicho plazo de quince (15) días.

En ese caso, le enviará una respuesta al Titular precisando los motivos de dicho plazo adicional, así como la fecha en la que enviará la respuesta definitiva. En todo caso, el Titular recibirá una respuesta definitiva a más tardar en un plazo de treinta y cinco (35) Días hábiles tras la recepción de la reclamación.

Se informa al Titular que la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero (Commission de Surveillance du Secteur Financier o CSSF) es competente para resolver los conflictos relativos a la ejecución del presente Contrato Marco. Para más información sobre la CSSF y sobre las condiciones de dicho recurso, puede contactar al Servicio de atención al cliente de la Plataforma o consultar el sitio web de la CSSF (<http://www.cssf.lu>). Las solicitudes de mediación se deberán dirigir al Mediador de la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero a la siguiente dirección: Monsieur le Médiateur de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283 route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, ([direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)), y ello sin perjuicio de las demás vías de acción legales. No obstante, no se podrá recurrir al mediador si la solicitud es manifiestamente infundada o excesiva, si el litigio ya ha sido objeto de examen o está siendo examinado por otro mediador o por un tribunal, si la solicitud se presenta ante el mediador en un plazo superior a un año a partir de la reclamación escrita enviada al profesional o si el litigio no es de la competencia del mediador.

## **29. Idioma - Derecho aplicable y jurisdicción competente**

Salvo en caso de aplicación de una ley de orden público (la cual solo se aplicará dentro de los límites estrictos de su objeto), se prevé explícitamente que el inglés será el idioma escogido y empleado por las Partes en sus relaciones precontractuales y contractuales y que el Contrato Marco se someterá a la legislación francesa. Todo litigio entre las Partes en virtud de este último estará sujeto a la jurisdicción de los tribunales franceses competentes.