

# CONTRATO MARCO DE EMISIÓN, GESTIÓN, SUMINISTRO DE DINERO ELECTRÓNICO DE MANGOPAY

## Condiciones Generales de Uso del Dinero Electrónico

*Versión al 18 de mayo de 2018*

El presente contrato se celebra entre:

El cliente del Sitio web, 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 “**Usuario**” o “**Usuario profesional**”,

o

El cliente del Sitio web, persona física 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 “**Usuario**” o “**Usuario 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 denominada el “**Emisor**”, por otra parte

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

### Advertencia

Se invita al Usuario a que lea detenidamente el presente Contrato Marco que el Distribuidor le ha enviado antes de aceptarlo, así como a que lo descargue en un Soporte duradero conforme al procedimiento propuesto por el Distribuidor. Por defecto, las comunicaciones con el Emisor se realizarán siempre por medio del Distribuidor 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 a los procedimientos definidos por el Distribuidor a fin de verificar la identidad del Usuario 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 a los procedimientos de Autenticación definidos por el Distribuidor 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 a las entidades de crédito que conservan los fondos recaudados por el Emisor correspondientes al Dinero electrónico en circulación. Las entidades seleccionadas son actualmente Crédit Mutuel Arkéa e ING Luxembourg. El Emisor se reserva la posibilidad de seleccionar cualquier otra entidad de crédito autorizada de un Estado miembro de la Unión Europea o que forme parte del acuerdo relativo al Espacio Económico Europeo.

“**Beneficiario**”: hace referencia a una persona física o jurídica que actúa en su nombre, designada por el Usuario entre los clientes del Sitio web, en beneficio de la cual se transfiere el Dinero electrónico en el marco de una Operación de pago. Todo Beneficiario puede convertirse en Usuario con arreglo al presente a partir de su aceptación del Contrato Marco, a condición de que el Emisor lo acepte. En determinados casos, el Beneficiario puede ser el Distribuidor de acuerdo con las Condiciones específicas.

“**Tarjeta**”: hace referencia a la tarjeta bancaria, de pago o de crédito utilizada por el Usuario para el envío de fondos al Emisor a cambio de la emisión de Dinero electrónico. Dicha tarjeta está asociada a una de las siguientes redes: Visa, MasterCard, CB o Amex.

“**Cuenta**”: es toda referencia interna que le permite al Emisor identificar en sus libros las distintas operaciones de adquisición, utilización y reembolso de Dinero electrónico realizadas en nombre de un mismo Usuario y de determinar, en todo momento, el importe en euros de Dinero electrónico disponible en posesión de dicho Usuario. La Cuenta no podrá en ningún caso asimilarse a una cuenta de depósito, una cuenta corriente ni una cuenta de pago.

“**Condiciones Generales del Sitio Web**”: designa a las condiciones generales de uso del Sitio web acordadas entre el Usuario como cliente del Sitio web y el Distribuidor, las cuales rigen el acceso a dicho Sitio web.

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

“**Condiciones tarifarias**”: designa a las modalidades financieras acordadas entre el Usuario y el Distribuidor, incluidos los gastos adeudados en virtud del presente Contrato Marco. Este documento comprende la totalidad de los gastos abonados por la adquisición, la utilización y la gestión del Dinero electrónico de conformidad con lo establecido en las Condiciones Generales del Sitio Web.

“**Distribuidor**”: designa a la entidad, debidamente autorizada por el Emisor, que explota el Sitio web y cuyos datos de contacto se indican en las Condiciones Generales del Sitio Web. El Distribuidor prepara, facilita y asesora a sus clientes con vistas a la celebración del Contrato Marco a través de su Sitio web. Brinda también apoyo a sus clientes a lo largo de su relación con el Emisor en el marco de la realización de sus Operaciones de pago y Reembolso. Para ello, el Distribuidor pone a disposición de todo cliente un servicio de atención al cliente dedicado a las Operaciones de pago ejecutadas en virtud del presente. El Distribuidor no recauda los fondos a excepción de los gastos acordados en las Condiciones tarifarias.

“**Credenciales de seguridad personalizadas**”: son las credenciales personalizadas que el Distribuidor le suministra al Usuario con fines 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**”: hace referencia al identificador único y la contraseña del Usuario que le permite acceder a su Espacio personal.

“**Datos personales**”: hace referencia a toda información relativa al Usuario persona física, o a una persona física vinculada con el Usuario 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.

“**Emisor**”: hace referencia a MANGOPAY SA, emisor de Dinero Electrónico autorizado en Luxemburgo por la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero [Commission de Surveillance du Secteur Financier] con el número 3812 y autorizado para ejercer su actividad en todos los países miembro de la Unión Europea. El Emisor figura en el listado de entidades de dinero electrónico que se puede consultar en la

página <http://supervisedentities.cssf.lu/index.html?language=fr#Home>.

“**Espacio personal**”: designa al entorno dedicado del Usuario, disponible en el Sitio web del Distribuidor, que le permite utilizar los Servicios.

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

“**Identificador**”: designa a los datos que el Emisor requiere para identificar al Usuario con vistas a la realización de una Operación de pago y que está compuesto por un nombre de Usuario (dirección de correo electrónico válida)

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

“**Dinero electrónico**”: designa al valor monetario disponible representado por un crédito del Usuario sobre el Emisor. El Dinero electrónico es emitido por el Emisor tras la correspondiente entrega de fondos en euros (€) por el Usuario y constituye un medio de pago aceptado exclusivamente por los Beneficiarios. El Emisor lo conserva en forma electrónica en su servidor mediante el registro en una Cuenta abierta a tal efecto.

“**Medio de pago**”: hace referencia a los medios de pago distintos a la Tarjeta, listados en el Sitio web, que el Emisor propone como opción a fin de que el Usuario pueda entregarle fondos a cambio de la emisión de Dinero electrónico.

“**Operación de pago**”: designa a la transferencia de Dinero electrónico a favor de un Beneficiario designado por un Usuario en el Sitio web.

“**Orden**”: designa a la instrucción que el Usuario da al Emisor de conformidad con el procedimiento previsto en el Contrato Marco con vistas a la ejecución de una Operación de pago o de un Reembolso.

“**Página de pago**”: es la página protegida por Payline, el proveedor de dinero electrónico del Emisor. El Usuario solo deberá considerar como válida esta dirección. Se le invita a que verifique de sistemáticamente la dirección que figura en la parte superior de la página.

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

“**Reembolso**”: designa la transferencia realizada por el Emisor conforme a la Orden del Usuario de los fondos escriturales correspondientes a parte o la totalidad del Dinero electrónico disponible en su posesión, tras deducción de los posibles gastos adeudados.

“**Servicios**”: hace referencia a los servicios de emisión, de gestión y de entrega del Dinero electrónico que el Emisor brinda al Usuario, tal como se describen en el artículo 5 del presente.

“**Servicio de atención al cliente del Distribuidor**”: es el servicio cuyos datos de contacto se indican en el Sitio web al cual puede recurrir el Usuario a fin de solicitar información relativa al Contrato Marco.

“**Sitio web**”: es el sitio web explotado por el Distribuidor cuyo objeto consiste en vender bienes o servicios a Usuarios o recaudar los fondos de dichos Usuarios, o poner en contacto a los Beneficiarios con los Usuarios. El Sitio web ha integrado la API con los colores de la Marca para que el Usuario pueda contar con un medio de pago emitido y gestionado por el Emisor con el fin de transferir fondos al Beneficiario designado.

“**Soporte duradero**”: designa todo instrumento que permite al Usuario 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.

“**Usuario**”: designa a toda persona física o jurídica que actúa por su cuenta y que posee Dinero electrónico en una Cuenta abierta en su nombre a fin de realizar una o varias Operaciones de pago.

## **2. Objeto**

El Contrato Marco tiene por objeto definir las condiciones según las cuales el Emisor le brinda al Usuario un medio de pago aceptado exclusivamente por los Beneficiarios en el marco de las relaciones establecidas entre ellos a través del Sitio web, a cambio de una remuneración definida en el artículo 9 del presente.

El medio de pago propuesto al Usuario debe ser sistemáticamente en modalidad de prepago y no estará sujeto a ningún adelanto, crédito ni descuento. Se basa en el Dinero electrónico emitido y gestionado por el Emisor.

El Emisor le ha encomendado al Distribuidor la misión de proponer a los clientes del Sitio web este medio de pago, facilitar la celebración del presente y brindar apoyo a los Usuarios a lo largo de sus relaciones con el Emisor.

Únicamente el Contrato Marco dará fe entre las Partes en caso de litigio.

## **3. Suscripción a los Servicios**

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

El Contrato Marco se celebra a distancia, según las modalidades previstas por el Distribuidor en las Condiciones Generales del Sitio Web. Para poder celebrar el Contrato Marco en línea, el cliente debe disponer imperativamente de equipos (material y programas informáticos), los cuales estarán bajo su entera responsabilidad, compatibles con esta modalidad de celebración de contratos.

Por defecto, la aceptación del Contrato Marco se realiza a distancia a través del Sitio y se materializa mediante una firma electrónica. El cliente podrá solicitar la suscripción del Contrato Marco de puño y letra. Para ello, deberá imprimir el presente Contrato Marco, firmarlo y devolverlo por vía electrónica o postal al Servicio de atención al cliente del Distribuidor 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 el Distribuidor lo ha recibido.

La firma electrónica del Contrato Marco se efectúa a través del Sitio web. La fecha de celebración del Contrato Marco corresponderá a la fecha en la que el cliente finalice 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:

- las presentes Condiciones Generales de Uso de Dinero Electrónico;
- el Formulario de suscripción disponible en el Sitio web;
- las Condiciones tarifarias comunicadas por el Distribuidor.

Las presentes Condiciones Generales de Uso de Dinero Electrónico, al igual que las Condiciones tarifarias, se pondrán a disposición del Usuario en el Sitio web y se podrán descargar en un Soporte duradero conforme a las modalidades indicadas en el Sitio web. El Usuario podrá, en cualquier momento a lo largo de la relación contractual, presentar una solicitud para recibir estos documentos impresos.

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

## **4. Apertura de la Cuenta**

#### **4.1. Condiciones previas necesarias para la inscripción del Usuario**

Toda persona física de al menos 18 (dieciocho) 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 Usuario declara en el momento de la transmisión su solicitud de inscripción al Distribuidor y durante toda la vigencia del Contrato Marco:

- que tiene al menos 18 (dieciocho) años de edad y es legalmente hábil;
- 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 al Distribuidor la información y los documentos listados a continuación, a través del Formulario de suscripción, en caso en que el Distribuidor no cuente aún con dicha información y dichos documentos.

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

Para el Usuario, persona física 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 Usuario (por ej.: documento de identidad, licencia de conducir, y para los nacionales de países que no pertenezcan a la Unión Europea un pasaporte);

Para el Usuario 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 como comerciante o en el registro nacional de actividades profesionales o en cualquier otro organismo profesional del que dependa el Usuario;
  - una copia de un documento oficial de identidad válido del Usuario (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 Usuario 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 Emisor conservará la posibilidad de solicitar, previo a toda inscripción y en todo momento durante el plazo del Contrato Marco, documentos complementarios relativos al Usuario, el beneficiario efectivo o una Operación de pago específica.

#### 4.2.2. Limitación de la Cuenta

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

#### 4.2.3. Finalización de la inscripción

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

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

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

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

#### **5.1. Compra de Dinero electrónico**

La adquisición de Dinero electrónico se podrá realizar mediante Tarjeta (o cualquier otro Medio de pago aceptado por el Emisor) 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, el Emisor 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 Emisor 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 Emisor no estará autorizado a

anular dicha transferencia. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario puede obtener el Reembolso del Dinero electrónico con arreglo al artículo 5.4.

El registro del Dinero electrónico a nombre del Usuario podrá estar condicionado a la recepción efectiva de los fondos recaudados, tras deducción de los gastos acordados en las Condiciones tarifarias.

En caso de que el emisor de la Tarjeta anule la transferencia de fondos luego de una reclamación, cualquiera sea el motivo alegado, el Emisor podrá a partir de la recepción de la información suspender o anular toda Operación de pago, cerrar la Cuenta correspondiente, debitar de la Cuenta en todo momento el importe de Dinero electrónico correspondiente a los fondos cuya transferencia se anuló y proceder a la recuperación de las sumas adeudadas por el Usuario por cualquier medio.

## **5.2. Funcionamiento de la Cuenta**

El Emisario almacena el Dinero electrónico por un plazo indeterminado en la Cuenta del Usuario según las Condiciones tarifarias pactadas.

La Cuenta se acredita mediante la adquisición directa de Dinero electrónico del Emisor contra entrega de fondos ordenada por el Usuario y con Tarjeta (o cualquier otro Medio de pago aceptado por el Emisor), tras deducción de los gastos correspondientes tal como se estipulan en las Condiciones tarifarias. A esta Cuenta se le debita por Orden del Usuario de Dinero electrónico el importe de la Operación de pago o de Reembolso realizada, así como los gastos relativos a dicha Operación según lo previsto en las Condiciones tarifarias. El Emisor está autorizado para debitar en todo momento de esta Cuenta el importe de Dinero electrónico correspondiente a los gastos adeudados y exigibles previstos en las Condiciones tarifarias.

El importe de Dinero electrónico disponible en la Cuenta se ajustará inmediatamente en función de:

- los gastos adeudados y exigibles por el Usuario de la Cuenta cuyo pago se realiza en Dinero electrónico;
- las Órdenes transmitidas (o en curso de transmisión) al Emisor relativas al Dinero electrónico almacenado en la Cuenta;
- los fondos recibidos por el Emisor a cambio de la adquisición de Dinero electrónico en la Cuenta;
- y toda anulación de cualquiera de las operaciones anteriormente citadas en virtud del presente.

## **5.3. Uso del Dinero electrónico con vistas a la realización de una Operación de pago**

Antes de transmitir una Orden, el Usuario deberá asegurarse de que dispone de un importe suficiente de Dinero electrónico para cubrir el importe de la Operación de pago y los gastos relativos a la misma con arreglo a lo pactado en las Condiciones tarifarias.

Si procede, deberá adquirir Dinero electrónico suficiente con arreglo al artículo 5.1 antes de que la Orden pueda transmitirse de forma válida al Emisor para su ejecución. El Usuario solo podrá poseer Dinero electrónico a condición de realizar el envío efectivo de fondos correspondiente. El Dinero electrónico no podrá, en ningún caso, emitirse a crédito. De este modo, cuando el importe de Dinero electrónico disponible a la fecha de ejecución de la Orden por parte del Emisor sea inferior al importe de la Operación de pago (gastos incluidos), la Orden será automáticamente rechazada por el Emisor. La información relativa a este rechazo se pondrá a disposición del Usuario en el Sitio web. Este rechazo podrá dar lugar a gastos adicionales de acuerdo con las Condiciones tarifarias.

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

Cuando desee efectuar una Operación de pago, el Usuario procederá a identificarse en su Espacio personal indicando sus Datos de identificación y, si procede, siguiendo el procedimiento de Autenticación reforzada indicado. Deberá llenar el formulario adecuado en la Página de pago y comunicar, si corresponde, los documentos justificativos que el Emisor solicite. El formulario deberá indicar los siguientes elementos: el importe de la Operación de pago expresado en euros (€), los elementos que permiten identificar al Beneficiario, la fecha de ejecución de la Orden y toda otra información requerida.

El Usuario 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 Usuario o mediante el envío de un correo electrónico. El Usuario no podrá cancelar ninguna

Orden luego de la fecha en la que se considera irrevocable, es decir, a partir de la Fecha de recepción.

En determinados casos, el Usuario podrá llenar un formulario único que contiene una orden de transferencia de fondos de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.1 y una Orden que permite la ejecución de una Operación de pago con arreglo al párrafo anterior.

Ejecución de la Orden:

El importe de las Operaciones de pago se imputará en el Dinero electrónico disponible registrado en la Cuenta para ser acreditado a favor del Beneficiario conforme a las instrucciones del Usuario. De este modo, el Beneficiario podrá proceder a la apertura de una Cuenta de acuerdo con el artículo 4.2 para recibir el Dinero electrónico si no es aún un Usuario. Los fondos correspondientes al Dinero electrónico utilizado podrán, si procede, transferirse directamente a una cuenta bancaria o de pago abierta en nombre del Beneficiario una vez que el Emisor reciba los datos de dicha cuenta. Para ello, el Beneficiario deberá suministrar el número IBAN y el código SWIFT de su cuenta bancaria o de pago, así como su dirección. Esta cuenta deberá estar abierta en una entidad bancaria o de pago establecida en un Estado miembro de la Unión Europea, en un Estado parte del acuerdo sobre el 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.

Se acuerda expresamente que las Órdenes se ejecutarán a más tardar al final del Día hábil siguiente a la Fecha en que el Emisor recibió la Orden (y en la fecha de ejecución convenida para las Órdenes a plazo o permanentes) si el Beneficiario posee una Cuenta. Si procede, la Fecha de recepción deberá postergarse hasta la apertura de la Cuenta o al día en que el Emisor recabe los datos de la cuenta bancaria o de pago del Beneficiario destinatario de los fondos.

Toda Orden 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 se considerará recibida el siguiente Día hábil.

#### **5.4. Transmisión y ejecución de una Orden de reembolso**

Cuando desee transmitir una Orden de reembolso, el Usuario procederá a identificarse en el Sitio web con sus Datos de identificación o conectándose a través de su cuenta Facebook. Deberá llenar el formulario adecuado en la Página de pago y comunicar, si corresponde, los documentos justificativos que el Emisor solicite. El Usuario deberá indicar en el formulario los siguientes elementos: el importe del Reembolso, la fecha de ejecución de la Orden y cualquier otro dato requerido.

El Usuario 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 Usuario o mediante el envío de un correo electrónico. El Usuario no podrá cancelar ninguna Orden luego de la fecha en la que se considera irrevocable, es decir, a partir de la Fecha de recepción.

El Reembolso se realizará mediante crédito a la Tarjeta (o al Medio de pago) que el Usuario utilizó para adquirir el Dinero electrónico. Si procede, se realizará mediante transferencia de fondos a la cuenta bancaria o de pago del Beneficiario cuyos datos se habrán comunicado al Emisor (“Fecha de notificación”). Las Partes acuerdan que el Reembolso se ejecutará a más tardar al final del Día hábil posterior a la Fecha de recepción o de notificación, según sea el caso.

Toda Orden de reembolso 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 se considerará recibida el siguiente Día hábil.

#### **5.5. Anulación de una Orden**

El Usuario no podrá cancelar ninguna Orden luego de la fecha en la que se considera irrevocable, tal como se indica más arriba.

### **6. Elaboración de informes**

El Usuario dispone en su Espacio personal de un listado de las operaciones realizadas en la Cuenta. Se le invita a que lea con atención dicho listado de operaciones.



El Usuario reconoce que solo el extracto de Operaciones de pago validado por el Emisor es válido a efectos de reconocimiento por este último del importe de Dinero electrónico disponible en la Cuenta a la fecha indicada en dicho extracto. El Usuario podrá consultar en todo momento, a través de su página personal accesible en el Sitio web, al importe indicativo de Dinero electrónico disponible en su Cuenta. Se precisa que por cada Operación que realice en su Cuenta, el Usuario 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.

El Emisor pone a disposición del Usuario, a pedido, los extractos mensuales de la Cuenta que abarcan los últimos trece (13) meses.

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

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

Toda solicitud de bloqueo deberá ser confirmada cuanto antes por el Usuario correspondiente, mediante carta firmada de este último, remitida o enviada por correo certificado o mensaje de correo electrónico al Emisor, a la dirección postal mencionada en el encabezado del presente.

El Emisor y el Distribuidor no asumirán responsabilidad alguna por las consecuencias de todo bloqueo realizado por facsímil o correo electrónico que no proceda del Usuario.

Toda solicitud de bloqueo se considerará realizada en la fecha y hora en que el Distribuidor reciba efectivamente la solicitud. En caso de robo o uso fraudulento del Identificador, el Emisor estará autorizado a solicitar por medio del Distribuidor un certificado o una copia de la presentación de la denuncia al Usuario, quien se compromete a satisfacer dicha solicitud cuanto antes.

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

### **8.1. Disposiciones comunes a todos los Usuarios**

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

Si el Emisor 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.

### **8.2. Disposiciones aplicables al Usuario profesional**

El Usuario 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 del Distribuidor 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 Emisor lo antes posible. A menos que haya motivos razonables para sospechar que el Usuario cometió fraude, el Emisor reembolsará al Usuario 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 Emisor 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 Usuario. Las Operaciones realizadas tras el bloqueo correrán por cuenta del Emisor, salvo en caso de fraude del Usuario.

### **8.3. Disposiciones aplicables al Usuario consumidor**

El Usuario 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 del Distribuidor 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 Emisor lo antes posible. A menos que haya motivos razonables para sospechar que el Usuario cometió fraude, el Emisor reembolsará al Usuario 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 Emisor 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 Emisor.

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 Usuario 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 Emisor, salvo en caso de fraude del Usuario. No obstante, la responsabilidad del Usuario 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 Usuario 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 Usuario 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 Usuario;
- en caso de falsificación de las Credenciales de seguridad personalizadas si, al momento de efectuarse la Operación de pago no autorizada, el Usuario se encontraba en posesión de dichas Credenciales.

El Usuario 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 Usuario no soportará consecuencia financiera alguna si la Operación no autorizada se efectuó sin que el Emisor exija una Autenticación reforzada al Usuario en aquellos casos en los que la normativa prevea que es obligatoria.

### **9. Condiciones financieras**

Los servicios ofrecidos en el marco del presente serán facturados por el Distribuidor en su nombre y por cuenta del Emisor de conformidad con las Condiciones tarifarias.

El Emisor cargará automáticamente a la Cuenta de dinero electrónico todas las comisiones que el Usuario adeude. El Usuario autorizará al Emisor 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 dinero electrónico con todo importe que el Usuario le adeude al Emisor, el cual es exigible y está pendiente de pago.

### **10. Plazo y rescisión**

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

Este podrá rescindirlo en todo momento mediante preaviso de treinta (30) días naturales. El Emisor 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 serán adeudados por el Usuario 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 o al correo electrónico indicado en las Condiciones Generales del Sitio Web.

El Usuario deberá indicar en la carta de rescisión los datos de su cuenta bancaria o de pago a fin de que el Emisor pueda efectuar el reembolso del Dinero electrónico disponible. De no proporcionar dichos datos, el Emisor deberá seguir las instrucciones de Reembolso que implican el reembolso mediante devolución del importe a la Tarjeta utilizada para la adquisición del Dinero electrónico. El Emisor estará eximido de toda obligación a partir del momento en que haya confirmado al Usuario la transferencia a la cuenta indicada o la devolución a su Tarjeta del importe de Dinero electrónico.

En caso de incumplimiento grave, fraude o impagos del Usuario, el Emisor se reserva el derecho de suspender o rescindir el presente mediante envío de un mensaje de correo electrónico acompañado, en caso de rescisión, de una carta certificada con acuse de recibo.

En caso de designación de un sucesor del Emisor a los efectos de la emisión del Dinero electrónico distribuido en el Sitio web, el Distribuidor deberá obtener el consentimiento expreso y escrito del Usuario relativo a dicho cambio, al importe de Dinero electrónico disponible y deberá indicarle al Emisor las modalidades de transferencia de los fondos correspondientes al Dinero electrónico disponible.

### **11. Modificación del Contrato Marco**

El Emisor se reserva el derecho de modificar el Contrato Marco en cualquier momento. El Distribuidor le suministrará al Usuario todo proyecto de modificación del Contrato Marco en un Soporte duradero, a más tardar en un plazo de dos (2) meses previo a la fecha propuesta para su entrada en vigor. Toda nueva prestación que el Emisor proponga será objeto de una modificación del Contrato Marco.

El Usuario podrá rechazar las modificaciones propuestas y deberá notificar su rechazo al Servicio de atención al cliente del Distribuidor mediante carta certificada con acuse de recibo con 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 Usuario 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 Usuario, el rechazo acarreará la rescisión del Contrato Marco sin cargo alguno, así como el Rembolso de las unidades de Dinero electrónico que le pertenezcan 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 Usuario será informado de ello.

## **12. Seguridad**

El Emisor 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 Emisor hará todo lo posible por garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos de los Usuarios con arreglo a la normativa 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 lugar a indemnización de ningún tipo. Se compromete a limitar este tipo de interrupciones a lo estrictamente necesario.

No obstante, el Emisor no asumirá responsabilidad alguna respecto al Usuario 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 Emisor 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 Emisor será ajeno a la relación jurídica existente entre el Usuario y el Beneficiario de la Operación de pago, o entre el Usuario y el Sitio web. El Emisor no asumirá responsabilidad alguna por las faltas, los incumplimientos o la negligencia del Usuario ante el Beneficiario y viceversa, ni del Sitio web ante el Usuario y viceversa.

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

El Distribuidor será el único 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 Emisor responsable de la seguridad y la confidencialidad de los datos que intercambie con el Usuario 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.

## **13. Limitación de la responsabilidad del Emisor**

El Emisor no intervendrá en modo alguno en las relaciones jurídicas y comerciales y los posibles litigios que tengan lugar entre el Beneficiario y el Usuario o entre el Usuario y el Distribuidor. El Emisor no ejercerá control alguno sobre la conformidad, la seguridad, la licitud, las características ni la adecuación de los productos objeto de una Operación de pago. A tal efecto, corresponderá al Usuario obtener toda la información útil antes de proceder a la compra de un producto o servicio, a la recaudación de fondos o a toda operación, con pleno conocimiento de causa. Cada operación realizada por el Usuario dará lugar a un contrato directamente creado entre dicho Usuario y el o los Beneficiarios, contrato respecto al cual el Emisor 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 Usuario en este sentido.

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

## **14. Compromisos del Usuario**

El Usuario garantiza que ningún elemento de su Espacio personal en el Sitio Web vulnerará los derechos de terceros ni será contrario a la ley, al orden público ni a las buenas costumbres. El Usuario da fe de la conformidad, la licitud y la adecuación de la Donación realizada a favor del Beneficiario efectivo, de la

compra del bien al Beneficiario.

Se compromete a no ejecutar el Contrato Marco de forma ilegal o en condiciones que podrían dañar, deshabilitar, sobrecargar o alterar el Sitio web. Se compromete además a no usurpar la identidad de otra persona o entidad, falsificar ni ocultar su identidad, su edad ni crear una identidad falsa.

En caso de incumplimiento de sus obligaciones, el Emisor se reserva el derecho de tomar toda medida adecuada a fin de poner fin a dichas acciones. También tendrá derecho a suspender, eliminar o bloquear el acceso a su Cuenta. Sin perjuicio de las acciones judiciales incoadas por terceros, el Emisor tendrá derecho a interponer a título personal toda acción judicial encaminada a subsanar los daños que alegue haber sufrido como consecuencia del incumplimiento del Usuario de sus obligaciones en virtud del presente Contrato.

## **15. Derecho de desistimiento**

### **15.1. Disposiciones aplicables a todos los Usuarios**

El Usuario 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 catorce (14) días hábiles para ejercer su derecho de desistimiento, a condición de que se cumplan, según corresponda, las condiciones previstas en el artículo D. 341-1 de dicho código, sin tener que justificar los motivos ni pagar multas.

Dicho período de desistimiento empezará el día en que se registre como Usuario.

### **15.2. Disposiciones aplicables al Usuario consumidor**

Con arreglo al artículo L. 222-7 del Código del consumo francés, el Usuario consumidor cuenta con un derecho de desistimiento que podrá ejercer en un plazo de catorce (14) 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 Usuario consumidor. El Usuario consumidor reconoce que el uso de los Servicios 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 Usuario consumidor solo deberá realizar un pago proporcional a los Servicios efectivamente prestados.

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

En el plazo previsto, el Usuario deberá notificar su solicitud de desistimiento al Servicio de atención al cliente del Distribuidor por teléfono o por correo electrónico y deberá enviar una carta de confirmación a la dirección postal del Servicio de atención al cliente del Distribuidor. Para ello, podrá utilizar el formulario de desistimiento que el Distribuidor pone a su disposición.

## **16. Normas de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**

El Emisor 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 Emisor habrá de informarse para cada operación o relación comercial del Usuario 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 Usuario y, si procede, al Beneficiario efectivo de la Cuenta o de las Operaciones de pago vinculadas a este.

El Usuario reconoce que el Emisor 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 o de un Reembolso 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 Usuario 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 Emisor, sus dirigentes ni sus encargados cuando hayan realizado de buena fe denuncias de transacciones sospechosas ante su autoridad nacional.

## **17. Protección de Datos personales**

El Emisor 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 Emisor y el Distribuidor 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 Emisor a fin de cumplir con las finalidades mencionadas. Dichos encargados del tratamiento solo actuarán siguiendo las instrucciones del Emisor 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 del Distribuidor. Se le informa que el Emisor 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 personales (pérdida, intrusión, destrucción, etc.) que entrañe altos riesgos para el Interesado, este será informado de la misma.

El Emisor 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 Emisor 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 personales 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 cuentan con los siguientes derechos respecto a sus Datos personales, conforme a las condiciones previstas por 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 del Distribuidor. Deberán 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 hayan sido comunicados por el Usuario, 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 Emisor (a la que puede acceder en el sitio [www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)).

### **18. Secreto profesional**

El Emisor 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 Distribuidor. No obstante lo anterior, el Usuario tiene la facultad de levantar el secreto profesional del Distribuidor 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 Distribuidor en el marco del presente.

### **19. Propiedad intelectual**

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

### **20. Fallecimiento del Usuario y Cuentas inactivas**

#### **20.1. Fallecimiento del Usuario**

El fallecimiento del Usuario pondrá término al Contrato Marco a partir del momento en que se notifique al Emisor. 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 unidades de Dinero electrónico se mantendrá abierta durante el tiempo que sea necesario para llevar a cabo la sucesión, y el Distribuidor/Emisor garantizará el pago del saldo con el consentimiento de los derechohabientes o del notario a cargo de dicha sucesión.

#### **20.2. Cuentas inactivas**

Para toda Cuenta de unidades de Dinero electrónico inactiva, el Distribuidor podrá enviar una notificación de inactividad por correo electrónico, seguida de un recordatorio un (1) mes más tarde. La Cuenta del Usuario 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 Usuario (o de algún mandatario) y que no se haya manifestado ante el Distribuidor de ninguna forma.

De no responder o no utilizar el Dinero electrónico disponible en ese plazo, la Cuenta se cerrará y se conservará con la única finalidad de llevar a cabo el Reembolso del Dinero electrónico. Es Emisor podrá cobrar gastos de gestión.

La Cuenta ya no permitirá el uso posterior del Dinero electrónico.

### **21. 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.

## **22. 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.

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

Los fondos del Usuario se depositarán al final de cada Día hábil en una cuenta abierta en un Banco, el cual los conservará.

Con arreglo al artículo 24-10 (1) a) 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.

## **24. Intransferibilidad**

El Usuario 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 Usuario podrá incurrir en responsabilidad ante el Emisor.

## **25. Acuerdo de prueba legal**

Todos los datos recogidos de forma inalterable, fiable y segura en la base de datos informática del Emisor relativos a las órdenes de pago y a las confirmaciones recibidas del Usuario, a las notificaciones enviadas, a los accesos, a las operaciones de Retirada y Reembolso, darán fe entre las Partes salvo prueba en contrario.

## **26. Reclamación y mediación**

Se invita al Usuario a que se dirija al Servicio de atención al cliente del Distribuidor indicado en el Sitio web por cualquier reclamación.

Toda reclamación distinta a la prevista en el artículo 8 relativa a la celebración, la ejecución o la rescisión del Contrato Marco y de los servicios de emisión y gestión de Dinero electrónico se deberá notificar por correo electrónico a la siguiente dirección: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

El Usuario acepta que el Emisor 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 Emisor reciba la reclamación. No obstante, es posible que, por motivos ajenos a su control, el Emisor no pueda responder en dicho plazo de quince (15) días.

En ese caso, le enviará una respuesta al Usuario precisando los motivos de dicho plazo adicional, así como la fecha en la que enviará la respuesta definitiva. En todo caso, el Usuario 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 Usuario 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, el Usuario podrá contactar al Servicio de atención al cliente del Distribuidor o consultar el sitio web de la CSFF (<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), 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.

#### **27. 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, que el Contrato Marco se someterá a la legislación francesa y que todo litigio entre las Partes en virtud de este último estará sujeto a la jurisdicción de los tribunales franceses competentes.