

CONDICIONES GENERALES DE USO Y VENTA v6.3

Última actualización: junio de 2026

NOTA IMPORTANTE: La versión francesa de este documento regirá nuestra relación - esta versión traducida se proporciona únicamente por conveniencia y no se interpretará como una modificación de la versión francesa. La versión francesa se encuentra en la página siguiente:

Índice

1.	Propósito.....	3
2.	Definiciones.....	3
3.	Crear y cerrar una cuenta - Cancelar una cuenta	5
4.	Solicitud de Swik.....	7
5.	Aceptación o rechazo de un Swik – Opción de suscripción a la Fianza Zen.....	8
6.	Cierre de un Swik.....	11
7.	Condiciones financieras	12
8.	Derecho de recurso en caso de impugnación de una Solicitud de activación de un Swik.....	14
9.	Servicios prestados por la empresa	15
10.	Obligaciones y responsabilidad de la empresa	18
11.	Obligaciones y responsabilidad del Usuario	20
12.	Propiedad intelectual.....	22
13.	Objeción a una transacción por parte de un usuario	22
14.	Datos personales	22
15.	Gestión de cookies.....	26
16.	Idioma.....	26
17.	Condiciones aplicables a las ofertas y periodos de prueba.....	26
18.	Legislación y jurisdicción aplicables	26
19.	Características distintivas del uso del Servicio a través de una API	26
20.	Características distintivas del Servicio debido a la pertenencia del Proveedor a una red/sociedad	27
21.	Servicio de seguro de fianzas.....	27
22.	Reversibilidad.....	27
ANEXO 1.	<i>PAGO COMPENSATORIO - Tabla de SOLICITUDES DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO</i>	
cobro	29	
ANEXO 2.	<i>Mandato general de Cobro.....</i>	32
1.	<i>Propósito</i>	<i>32</i>
2.	<i>Aceptación del mandato</i>	<i>32</i>
3.	<i>Garantías.....</i>	<i>32</i>

4.	<i>Obligaciones de la empresa</i>	32
5.	<i>Obligaciones del proveedor</i>	32
6.	<i>Duración y expiración del Mandato</i>	33
7.	<i>Transferencia de los importes recaudados</i>	33
8.	<i>Tasas</i>	33
ANEXO 3. Acuerdo general sobre el tratamiento de datos personales		34
ANEXO 4. ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE PAGO DE MANGOPAY		41
ANEXO 5. MANDATO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CUENTA MANGOPAY		42
1.	<i>OBJET</i>	42
2.	<i>Aceptación y contenido del Mandato</i>	42
3.	<i>Revocación del mandato</i>	42
4.	<i>Responsabilidad</i>	42

1. Propósito

Las presentes Condiciones Generales de Uso y Venta detallan los derechos y obligaciones de SWIKLY (en lo sucesivo, la "Empresa" o "Swikly") y de todos los usuarios del servicio Swikly (en lo sucesivo, el "Servicio" y los "Usuarios") accesibles tras la descarga de la aplicación en cualquier smartphone o en el sitio web responsivo www.SWIKLY.com (en lo sucesivo, el "Sitio Web") o a través de cualquier otro sitio web de terceros que permita utilizar el Servicio mediante una API (en lo sucesivo, indistintamente, la "Aplicación"). En este último caso, se aplicarán al Usuario en cuestión las estipulaciones específicas del artículo 19.

2. Definiciones

- **Swikly API** se refiere a la interfaz de programación de aplicaciones puesta a disposición, en su caso, con el fin de utilizar el Servicio a través de cualquier otra aplicación, sitio web o plataforma, en las condiciones especificadas en el artículo 19;
- **Aplicación:** tiene el significado definido en el artículo 1;
- Se entiende por **depósito** el pago de una cantidad por parte de un Cliente para manifestar su intención de comprar o alquilar un bien o servicio a un Proveedor o para garantizar el pago íntegro de un bien o servicio; los depósitos se entienden tal y como se definen en el artículo L214-1 del Código de Consumo francés, salvo que se indique lo contrario en las condiciones generales del Proveedor;
- **Autoridad de control:** tiene el significado que se le da en el GDPR;
- **La fianza** se refiere al depósito de seguridad pagado por un Cliente a un Proveedor para garantizar la devolución de una propiedad en buenas condiciones; la fianza se entiende según su significado estándar; en consecuencia, los Usuarios deben tomar las precauciones habituales para garantizar que la fianza sea efectiva y, en particular, los Usuarios deben realizar un inventario de las instalaciones de la propiedad antes y después de alquilarla, para evitar cualquier disputa;
- **Cliente** se refiere a las personas que desean comprar, alquilar una propiedad o servicio, o pagar un depósito de seguridad a través del Servicio;
- **Comisión de Pago: se refiere** a los gastos debidos a la Empresa en caso de utilización de la función de Pago Único.
- **Las Condiciones Generales** se refieren al presente documento y a todos sus apéndices, que forman parte integrante del mismo;
- **Deudas: se refiere a las** deudas de los Proveedores que la Empresa debe cobrar a los Clientes que han aceptado un Swik en la Aplicación, para las que el Proveedor ha realizado una solicitud de Cobro que no ha prosperado por diversos motivos (tarjeta fraudulenta, devolución de cargo, fondos insuficientes, etc.);
- **Datos personales:** tiene el significado que se le da en el GDPR;
- **El Periodo de validez se refiere al** periodo durante el cual el Swik emitido por un Proveedor es válido, una vez que ha sido aceptado por el Cliente. Por defecto, el Periodo de Validez de un Swik es de un máximo de seis (6) meses. Puede ser configurado por el Proveedor. En cualquier caso, el Periodo de Validez debe cubrir la fecha prevista de entrega del bien o de prestación del servicio en caso de compra, o de expiración del arrendamiento, o más generalmente el periodo de cobro de la suma en cuestión. Por consiguiente, el Proveedor que solicita el Swik es el único responsable de determinar un Periodo de Validez suficientemente largo en función de la transacción de que se trate;
- **El cobro de un Swik se refiere** a la transferencia efectiva de la totalidad o parte del Depósito, Garantía, Depósito de Seguridad o Factura del Cliente al Proveedor, que fue previamente garantizado por un Swik de conformidad con el Artículo 6.a);
- Por Proveedor se entiende cualquier persona que desee vender un bien o un servicio de cualquier tipo, alquilar un bien o recibir una fianza para el alquiler de un bien, a través del Servicio; el Proveedor en el sentido del presente también puede ser el agente autorizado de un vendedor o arrendador de un bien al que éste haya confiado una parte o la totalidad de las misiones relativas a la venta o al alquiler. El Proveedor puede ser una persona física o jurídica; puede ser un particular, un profesional o una institución pública;
- **Los Gastos de cobro SWIKLY se refieren a** los gastos que el Proveedor debe a la Empresa en caso de Recogida de un Swik.

- **Los Cargos de Servicio SWIKLY** se refieren a los cargos de servicio adeudados por el Proveedor o por el Cliente, según el caso, a la Empresa durante la creación de un Swik;
- **Por garantía** se entiende el depósito de una cantidad efectuado por el Cliente ante un Proveedor para garantizar el pago íntegro de un bien o servicio;
- **Mandato:** designa el mandato de cobro de las Deudas confiado a la Sociedad por el Proveedor incluido en el ANEXO 2 o el correspondiente a la gestión de la cuenta MangoPay en el ANEXO 5;
- **MangoPay** se refiere a la entidad de dinero electrónico autorizada y registrada en Luxemburgo con el número de registro B173459, filial de Crédit Mutuel, cuya sede se encuentra en 10 boulevard Royal, L-2449 Luxemburgo, que la Sociedad utiliza para proporcionar pagos en dinero electrónico a efectos del Servicio;
- **La marca SWIKLY** hace referencia a la marca francesa nº 4200552 y a la marca de la UE nº 15010291;
- Por Importe Total del Swik se entiende el importe de la Fianza, Garantía, Depósito de Seguridad o Factura que es objeto de un compromiso de pago por la emisión de un Swik o de una transferencia efectiva del importe total de la Fianza, Garantía, Depósito de Seguridad o Factura del Cliente si el Proveedor ha elegido esa opción o en caso de una solicitud de Cobro de un Swik por parte del Proveedor que esté justificada; en cualquier caso, el Importe Total del Swik no podrá exceder de dos mil quinientos euros (2.500 €), adaptándose el importe total en función de la oferta negociada entre el Proveedor y la Compañía. En casos excepcionales, la empresa podrá conceder un Importe Total máximo de un Swik de cinco mil euros (5.000 €);
- **Pago Único: se refiere** a la transferencia inmediata de dinero de un Cliente a un Proveedor para pagar una transacción, tras una solicitud realizada a través de la Aplicación de conformidad con el Artículo 7.e);
- **Periodo de prueba:** tiene el significado indicado en el artículo 17;
- Por Permalien se entiende un enlace permanente emitido por la Sociedad por cuenta del Proveedor, que el Proveedor puede utilizar para cada uno de sus Clientes, enviándoselo por correo electrónico en el momento de la confirmación de la venta o del alquiler, y que les permite aceptar el Swik. Todos los clics en un Permalien generan gastos de servicio SWIKLY en el momento de la aceptación del Swik, tal y como se define en el artículo 5. Un Proveedor puede utilizar varios Permalien;
- **Titular de los datos:** tiene el significado que se le da en el RGPD;
- **Plataforma de terceros:** tiene el significado indicado en el artículo 19;
- **Factura:** designa la factura pagadera por el Cliente al Proveedor tras la prestación de un servicio;
- **Solicitud de activación del Servicio:** tiene el significado indicado en el artículo 6.a/b/;
- **Responsable del tratamiento:** tiene el significado que se le da en el GDPR;
- **GDPR:** hace referencia al Reglamento General de Protección de Datos nº 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016;
- **Servicio:** tiene el significado indicado en el artículo 1;
- **Servicio de Seguro de Depósitos de Seguridad: se refiere** al producto de seguro distribuido por la Compañía;
 - **Recompra de fianza estándar:** se refiere al producto de seguro distribuido por la Compañía que puede ofrecerse al Cliente tras el depósito de su Swik y que le permite obtener el reembolso de un cargo en su tarjeta bancaria tras una Solicitud de activación;
 - **Recompra de fianza escudo:** se refiere al producto de seguro distribuido por la Compañía que puede ofrecerse al Cliente tras el depósito de su Swik y que permite evitar al Cliente un cargo en su tarjeta bancaria en caso de Solicitud de activación;
 - **Fianza Zen:** se refiere al producto de seguro distribuido por la Compañía que puede ofrecerse al Cliente en el momento del depósito de su Swik y que permite evitar al Cliente un cargo en su tarjeta bancaria en caso de Solicitud de activación;
- **Sitio web:** tiene el significado indicado en el artículo 1;
- **Empresa:** tiene el significado indicado en el artículo 1;
- **Encargado del tratamiento: tiene** el significado que se le da en el RGPD;

Subprocesador: cualquier Empresa afiliada o no a SWIKLY a la que el Procesador pueda recurrir para llevar a cabo las actividades de Procesamiento;

Swik hace referencia a cualquier compromiso notificado a un Cliente para confirmar que se ha tenido en cuenta su solicitud de compra o alquiler de una propiedad o servicio, incluida una suscripción, o de pago de un Depósito de Seguridad (fianza) en relación con el alquiler de una propiedad, o de pago de una Garantía en relación con la venta o alquiler de una propiedad o servicio, o de pago de una Factura. Se traduce bien en la preautorización por parte de la Empresa del adeudo de un importe determinado, sin que se produzca ninguna transferencia de efectivo entre los Usuarios, bien en la transferencia efectiva del importe total de la Fianza, Garantía, Depósito de Seguridad o Factura, desde la cuenta del Cliente al monedero electrónico gestionado por MangoPay y asignado al Proveedor, en el caso

de que el Proveedor haya elegido la opción de transferencia efectiva descrita en el artículo 4. b) o en el caso de una solicitud de Cobro de un Swik por parte del Proveedor que esté justificada;

- **Tratamiento:** tiene el significado que se le da en el GDPR;
- **Usuario** tiene el significado establecido en el Artículo 1; significa el usuario de los Servicios en el Proveedor y el Cliente;
- **Violación de datos personales:** tiene el significado que se le da en el GDPR.

3. Crear y cerrar una cuenta - Cancelar una cuenta

Antes de poder utilizar el Servicio, el Proveedor deberá descargar gratuitamente la Aplicación o acceder a ella a través del Sitio Web. A continuación, deberá registrarse a través de la Aplicación y abrir una cuenta a su nombre. Las cuentas pueden ser creadas por cualquier persona física que tenga plena capacidad jurídica y una tarjeta bancaria a su nombre, y por cualquier entidad jurídica cuyo representante legal tenga plena capacidad jurídica y una tarjeta bancaria a su nombre. Las personas físicas o jurídicas sólo pueden abrir una cuenta a su nombre a través de la Aplicación. La creación de una cuenta implica la plena aceptación de las presentes Condiciones Generales, incluido el ANEXO 4 que proporciona las condiciones generales y los detalles prácticos y el ANEXO 5, que otorga a la Sociedad el mandato de gestionar la cuenta para el Proveedor, que se confirma haciendo clic en Aceptar al crear la cuenta. Las Condiciones Generales se ponen a disposición del Proveedor en el momento de la creación de la cuenta, antes de la finalización de la misma y de la aceptación antes mencionada. El Proveedor que sea una persona jurídica se compromete a exigir a cualquier persona autorizada dentro de su empresa que acepte las Condiciones Generales haciendo clic en Aceptar. En cualquier caso, cualquier inicio de ejecución de las presentes constituye la ratificación de las Condiciones Generales por todas las Partes. Las Condiciones Generales son aceptadas por el Proveedor en el momento de la creación de su cuenta y se aplicarán a cada solicitud de Swik realizada posteriormente por el Proveedor.

Los clientes no necesitan crear una cuenta Swikly para utilizar el Servicio. No obstante, deberán aceptar las Condiciones Generales cuando acepten un Swik en las condiciones especificadas en el Artículo 5.a/ a continuación, así como las condiciones generales de MangoPay, y cuando se les cobren los Cargos del Servicio SWIKLY.

El Usuario puede imprimir o guardar las Condiciones Generales después de leerlas. La Empresa se reserva el derecho a modificar las Condiciones Generales en cualquier momento. Para cada nueva versión de las Condiciones Generales, la Compañía las enviará por correo electrónico al Proveedor, quien se considerará que las ha leído y aceptado dentro de las 48 horas siguientes al envío del mensaje.

Los Clientes serán informados la próxima vez que acepten un Swik. Los Usuarios que acepten las Condiciones Generales con reservas, o que no acepten las Condiciones Generales, no podrán acceder a la Aplicación ni utilizar el Servicio.

En caso de que el Servicio se ofrezca dentro de un servicio de un tercero, las Condiciones Generales de la Compañía podrán integrarse en el conjunto contractual del servicio de dicho tercero. En tal caso, se considerarán aceptadas y serán vinculantes para los Usuarios.

Al crear una cuenta, todo Proveedor que desee utilizar el Servicio deberá declarar si es (i) un particular, (ii) un profesional o (iii) una asociación. Los particulares o asociaciones que deseen utilizar el Servicio para sus actividades ordinarias, deberán declarar que son profesionales. La falta de declaración de dicha calidad no será oponible si puede demostrarse, en particular en caso de litigio con otro Usuario o con la Sociedad, que el Proveedor en cuestión utilizó efectivamente el Servicio en el marco de su actividad profesional.

Al crear la cuenta, el Proveedor deberá facilitar toda la información indicada como obligatoria y, si fuera necesario, los documentos justificativos correspondientes. En cualquier caso, el Proveedor se compromete a proporcionar información exacta y a actualizarla regularmente. Esta información permanece confidencial, aparte de la información (i) que pueda ser requerida por MangoPay para abrir una cuenta MangoPay, de acuerdo con las condiciones de MangoPay incluidas en el Apéndice 2 de este documento, (ii) que el Proveedor haya elegido deliberadamente hacer visible y (iii) que el Proveedor esté obligado a hacer visible de acuerdo con la ley. Por defecto, el nombre y apellidos del Proveedor o su razón social deberán en todo caso ser accesibles para que su Cliente pueda utilizar las distintas

funciones del Servicio en condiciones óptimas. El Proveedor reconoce que, en caso de información insuficiente, incoherente o desactualizada, la Empresa podrá negarse a prestar o suspender el Servicio, sin que ello dé lugar a derecho alguno de indemnización. El Proveedor reconoce que, en caso de información insuficiente, incoherente o desactualizada, la Empresa podrá negarse a prestar o suspender el Servicio, sin que ello dé lugar a derecho alguno de indemnización.

Los proveedores que acepten vincular su cuenta SWIKLY a sus otras cuentas de redes sociales como, en particular, LinkedIn®, Facebook®, etc., declaran haber aceptado que otros datos personales puedan ser accesibles y que la Empresa no pueda comprobarlos ni ser responsable de ellos. Los proveedores deben leer las condiciones generales de uso de estas redes sociales que explican el uso de los datos personales de los usuarios y permiten comprobar los datos personales que son visibles. La cuenta SWIKLY es personal de cada Proveedor, y el Proveedor no puede en ningún caso cederla a un tercero.

En el momento de la apertura de la cuenta SWIKLY o si el Proveedor desea beneficiarse plenamente de todas las funciones del Servicio (incluso cuando se solicita un Swik de conformidad con los artículos 4 y 5), deberá introducir los datos de pago de su tarjeta bancaria. En este caso, la Empresa solicitará una preautorización por un importe total de un (1) euro con el fin de comprobar que la tarjeta del Proveedor le pertenece realmente.

Una vez abierta su cuenta SWIKLY, el Proveedor puede solicitar en cualquier momento a la Empresa la emisión de un Permalien. El Proveedor puede poner a disposición de cada Cliente un Permalien que le sea propio, para permitirle aceptar un Swik. El funcionamiento y el pago de los Permalien se describen en el artículo 5.c).

Se notifica a los Proveedores que si ponen a disposición el Permalien directamente en su sitio web, asumen el riesgo de que el Permalien no sea utilizado por los clientes reales. Los Proveedores deberán cubrir el coste financiero del uso intempestivo por parte de un tercero mediante el pago de los Cargos de Servicio de SWIKLY, incluso si han optado por el pago de dichos Cargos por parte del Cliente.

Dado que el Servicio se basa en la utilización de monederos electrónicos MangoPay, el Proveedor queda expresamente informado y acepta que la Empresa utilice el monedero electrónico abierto a nombre del Proveedor, gestionado por MangoPay. Se celebra un mandato expresamente entre el Proveedor y la Compañía que autoriza a esta última a administrar, en su nombre, la cuenta MangoPay así abierta. El Mandato se encuentra en el ANEXO 5 de las Condiciones Generales. En cuanto al Cliente, SWIKLY se reserva el derecho de abrir un monedero electrónico a su nombre a efectos del Servicio. El Proveedor acepta las condiciones generales y prácticas de MangoPay (Anexo 2) marcando una casilla en el momento de la apertura de su cuenta SWIKLY. El Cliente las acepta cuando acepta un Swik, de conformidad con el artículo 3. En caso de contradicción entre las condiciones generales y/o los detalles prácticos de MangoPay (ANEXO 4), por una parte, y las Condiciones Generales, por otra, prevalecerán estas últimas, salvo disposición legal contraria.

La apertura de la cuenta SWIKLY por el Proveedor se confirma mediante un correo electrónico enviado por la Empresa al Proveedor. Por otra parte, SWIKLY se reserva el derecho de solicitar al Proveedor, a su discreción, todos los documentos e informaciones que considere necesarios para completar la inscripción, y la creación de la cuenta puede depender de la recepción de estos documentos e informaciones. La recopilación de esta información y de estos documentos está sujeta a la obtención del consentimiento del Proveedor, y más generalmente a las disposiciones del artículo 14 Datos personales.

Durante todo el periodo de validez de su cuenta SWIKLY, el Proveedor es responsable de la confidencialidad de su nombre de usuario y de su contraseña, así como del uso que se haga de su cuenta, y debe tomar todas las precauciones habituales para cambiar regularmente su contraseña. En caso de pérdida o de descubrimiento de una intrusión en su cuenta, el Proveedor deberá cambiar inmediatamente su contraseña o seguir el procedimiento de seguridad propuesto por la Empresa para recuperar su nombre de usuario o su contraseña.

Una vez abierta la cuenta SWIKLY, el Proveedor puede acceder a todas las funciones del Servicio.

Los proveedores pueden decidir cerrar su cuenta en cualquier momento: en este caso, deben enviar un correo electrónico a la Empresa a la siguiente dirección: contact@swikly.com. La fecha de cierre de la cuenta es la fecha de recepción por la Empresa del correo electrónico solicitando el cierre, a menos que exista un Swik válido en el momento del cierre. En este caso, la cuenta se cerrará al final de la transacción afectada por el Swik.

En caso de que una cuenta SWIKLY permanezca inactiva durante más de veinticuatro meses, la Empresa enviará una alerta por correo electrónico al Proveedor preguntándole si desea mantener su cuenta o cerrarla. Si no hay respuesta por parte del Proveedor, Swikly cerrará su cuenta. En caso de fondos presentes en la cuenta SWIKLY, la Empresa tendrá derecho a cobrar estos fondos no reclamados por el Proveedor antes de cerrar la cuenta SWIKLY.

De igual manera, si la billetera electrónica de un Cliente contiene fondos pero estos están bloqueados por MangoPay por cualquier motivo, o si el Cliente no solicita la transferencia de los fondos disponibles, la Compañía tendrá derecho a disponer de dichos fondos después de 13 meses.

En caso de incumplimiento grave por parte de un Usuario de alguno de los compromisos que le incumben en virtud de las presentes Condiciones Generales y que no se subsane en un plazo de quince (15) días a partir de la recepción de una carta certificada con acuse de recibo o de un correo electrónico con acuse de recibo de la Empresa, ésta tendrá derecho a suspender o cancelar la cuenta del Usuario en cuestión, en función de la gravedad de los hechos, o, si fuera necesario, a prohibirle el uso del Servicio. En la carta o correo electrónico se indicarán los actos en cuestión. Además, al Usuario le será imposible acceder a su cuenta y/o a las funciones del Servicio, sin perjuicio de otros daños y perjuicios que la Empresa pueda reclamar. En caso de perturbación o violación manifiestamente ilícita, el plazo para subsanar la infracción podrá ser más breve.

4. Solicitud de Swik

a/ Observaciones generales

El Proveedor puede solicitar un Swik en forma de Depósito Swik para pedir al Cliente que confirme un compromiso de compra de un bien o servicio, o de alquiler de un bien. El Proveedor puede solicitar un Swik en forma de Garantía Swik para cubrir el pago total de un bien o servicio en caso de impago por parte del Cliente. Se puede solicitar un Swik en forma de Depósito de Seguridad Swik si se pretende pedir al Cliente que se comprometa a mantener la propiedad alquilada en las mismas condiciones en las que la recibió. Se puede solicitar un Swik en forma de Factura Swik para cubrir el pago de una cantidad que el Cliente adeude al Proveedor.

La solicitud de Swik la realiza el Proveedor, que rellena un formulario directamente en su cuenta de Proveedor en la Aplicación o envía una solicitud a la Empresa para crear un Swik a través de su cuenta de Proveedor. Para crear el Swik, la Empresa debe obtener del Proveedor o del Cliente la siguiente información: apellidos, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fecha de nacimiento y dirección postal del Cliente.

En cualquier caso, el Proveedor se compromete a comprobar dicha información y garantiza que cumple con los requisitos del artículo L 111- 1 del Código de Consumo francés y con los requisitos de información precontractual y/o contractual derivados de cualquier normativa específica aplicable a la transacción prevista. El Cliente se compromete a proporcionar información exacta y actualizada.

El Swik solicitado debe incluir la identidad del Proveedor y toda la información obligatoria de conformidad con el artículo L111-1 del Código de Consumo francés y con cualquier normativa específica aplicable a la transacción prevista si el Proveedor es un profesional. Si el Proveedor no es un profesional, el Swik deberá incluir el nombre y apellidos del Proveedor. El Proveedor reconoce que esta revelación es necesaria para el buen uso del Servicio: no podrá en ningún caso ponerla en duda ni responsabilizar a la Empresa por esta revelación. La validación por parte del Proveedor de la totalidad de la información contenida en el Swik constituye la confirmación de la solicitud de Swik e implica la confirmación de la aceptación de las presentes Condiciones Generales y, en particular, la aceptación, en su caso, por parte del Proveedor del pago de los Gastos del Servicio SWIKLY a la Empresa si el Swik solicitado es aceptado por el Cliente.

La transacción se indica en la Solicitud como "Pendiente de aceptación".

El Swik adopta la forma de un enlace URL y es enviado al Cliente por la Empresa o por el Proveedor, para su aceptación a través de un correo electrónico o SMS. El Proveedor garantiza a la Empresa que dispone de la autorización del Cliente para recibir mensajes SMS de la Empresa.

Se informa al Proveedor, quien lo acepta expresamente, de que la Empresa ofrece al Cliente productos de seguro que distribuye en su calidad de corredor, en relación con la aceptación del Swik (Recompra de fianza estándar, Recomendación de fianza escudo o Fianza Zen).

b/ Opción de transferencia efectiva del importe total de la Fianza o Depósito del Cliente

Al crear el Swik, el Proveedor tiene la opción de transferir el importe total del Depósito o Fianza desde la cuenta del Cliente al monedero electrónico gestionado por MangoPay y asignado al Proveedor.

El Proveedor reconoce que esta opción genera Gastos de Servicio SWIKLY que se compromete a pagar al aceptar las presentes Condiciones Generales.

En caso de que el Proveedor haya decidido cobrar al Cliente una parte o la totalidad de los Gastos de Servicio SWIKLY, el importe será notificado al Cliente por la Empresa, y el Cliente se compromete expresamente a efectuar este pago al aceptar las presentes Condiciones Generales.

Además, se informará a los Clientes de que el importe total del Depósito o Fianza se transferirá cuando acepten el Swik.

5. Aceptación o rechazo de un Swik – Opción de suscripción a la Fianza Zen

Los clientes que reciban una solicitud de Swik recibirán un correo electrónico o un SMS con la información relativa al Swik y un enlace que les permitirá aceptarlo en un plazo determinado. El correo electrónico o SMS también contendrá un enlace que le permitirá leer, descargar e imprimir las Condiciones Generales y, en su caso, las condiciones generales de venta o de servicio del Proveedor, antes de aceptar el Swik. En cualquier caso, el Cliente puede aceptar o rechazar el Swik:

a/ Aceptación del Swik:

Si el Cliente desea aceptar la Swik, deberá hacer clic en el enlace incluido en el correo electrónico o SMS que ha recibido.

A continuación, el Cliente deberá (i) aprobar todas las características de la transacción propuesta y el Importe Total del Swik, (ii) indicar al menos sus apellidos, nombre y toda la información expresamente solicitada por MangoPay, (iii) introducir el número de su tarjeta bancaria, y tras su lectura, (iv) aceptar las presentes Condiciones Generales y las condiciones generales de venta o de servicio del Proveedor, marcando la casilla correspondiente.

La utilización de determinadas tarjetas bancarias no permite aportar la garantía bancaria necesaria para utilizar el Servicio. En este caso, para que el Cliente pueda finalizar la aceptación del Swik, puede seleccionar la siguiente opción: El Cliente puede aceptar la transferencia efectiva e inmediata del importe total del Swik en cuestión. En ese caso, se le cargará inmediatamente el importe total, así como, en su caso, los Gastos de Servicio SWIKLY correspondientes que se le notificarán cuando acepte el Swik.

La Empresa enviará un correo electrónico de confirmación de aceptación de Swik para informar a los dos Usuarios afectados.

En caso de aceptación del Swik, los dos Usuarios implicados ya no podrán cuestionar las características de la transacción propuesta: a partir de ese momento, el Cliente y el Proveedor están obligados contractualmente a realizar la transacción que aparece como "Activa" en la Solicitud: el Swik sigue siendo efectivo durante todo el Periodo de Validez.

En caso de que el Proveedor haya decidido cobrar al Cliente una parte o la totalidad de los Gastos de Servicio SWIKLY, el importe será notificado al Cliente por la Empresa, y el Cliente se compromete expresamente a efectuar este pago al aceptar las presentes Condiciones Generales.

La aceptación del Swik implica que los Gastos de Servicio SWIKLY deben ser pagados a la Empresa por el Proveedor, y/o en su caso, por el Cliente, en las condiciones definidas en el artículo 7. b).

Cada vez que se acepta un Swik, la Empresa garantiza al Proveedor que llevará a cabo las siguientes comprobaciones:

- Comprobación de la validez de la tarjeta bancaria utilizada por el Cliente, para limitar el uso de tarjetas robadas o extraviadas;
- Comprobación de la identidad del titular de la tarjeta mediante autenticación 3-D Secure;
- Comprobar que la fecha de caducidad de la tarjeta bancaria coincide con las fechas del alquiler de bienes o servicios por parte del Cliente al Proveedor y, más en general, del Periodo de Validez de la Swik;
- Comprobación del tipo de tarjeta bancaria utilizada por el Cliente para evitar el uso de tarjetas Maestro y Prepago que no permiten cargar un depósito;
- Comprobación total o parcial del límite de pago de la tarjeta bancaria utilizada por el Cliente.

La aceptación del Swik por parte del Cliente conlleva también su aceptación, en caso de solicitud de Cobro del Swik justificada por documentos suficientes, de que la Empresa se encargará, por cuenta del Proveedor, de cobrar los fondos de la tarjeta bancaria registrada por el Cliente. La Empresa se compromete a repetir sus intentos de cargo en la tarjeta en caso de fallo. En este caso, se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 8.

La Empresa se compromete a hacer todo lo posible para llevar a cabo los controles y comprobaciones especificados anteriormente. Por acuerdo expreso, estos compromisos son únicamente una obligación de hacer todo lo posible. La Empresa no ofrece ninguna garantía sobre el resultado de estos controles y comprobaciones y no podrá ser considerada responsable en caso de impago por parte del Cliente.

b/ Fianza Zen en caso de Swik de fianza

En el supuesto de que el Swik tenga por objeto garantizar un depósito de fianza, la Empresa ofrece al Cliente la posibilidad de depositar un Swik o de suscribir la Fianza Zen. Esta elección se propone al Cliente en el momento en que acepta el Swik en la Aplicación. La Fianza Zen es un producto de seguro distribuido por la Empresa y proporcionado por la aseguradora Seyna. Seyna es responsable de la conformidad de la Fianza Zen con la normativa aplicable. Cuando el Cliente opta por la Fianza Zen, la Empresa realiza igualmente la preautorización de su tarjeta bancaria, como en el marco de un Swik.

En el marco de la suscripción a la Fianza Zen, el Cliente firma un contrato con la aseguradora en virtud del cual otorga, entre otros, mandato al Proveedor para declarar el siniestro ante la aseguradora en caso de Solicitud de activación del Servicio. La Empresa no es parte del contrato firmado entre el Cliente y la aseguradora. La Empresa interviene en calidad de distribuidor del producto de seguro y como mandataria de la aseguradora para la gestión del producto. Su responsabilidad no podrá ser exigida en caso de litigio entre el Cliente y la aseguradora, dentro de los límites de la normativa aplicable.

La declaración de siniestro realizada por el Proveedor activará la aplicación de la Fianza Zen por parte de la aseguradora.

Los casos de exclusión de la Fianza Zen se identifican en la documentación informativa proporcionada por la aseguradora en el momento de la suscripción a la Fianza Zen.

En el caso de que el siniestro declarado por el Proveedor quedara excluido de la Fianza Zen por la aseguradora, el Cliente reconoce que la Empresa tendrá derecho a ejecutar operativamente el Swik, en las condiciones descritas en el artículo 6.a) de las presentes Condiciones Generales. Así, si el siniestro declarado por el Proveedor queda excluido de la Fianza Zen por la aseguradora, la tarjeta bancaria del Cliente será cargada dentro del límite del Importe del Swik y el Proveedor percibirá los fondos correspondientes.

En ningún caso podrá exigirse responsabilidad a la Empresa en el supuesto de que la aseguradora decida excluir el siniestro de la Fianza Zen, siendo la aseguradora la única responsable de la aplicación del contrato celebrado con el Cliente final.

c/ Denegación del Swik:

La solicitud de Swik puede no ser aceptada por el Cliente si decide que las características del Swik no responden a sus expectativas, o si no acepta las presentes Condiciones Generales o las condiciones de venta o de servicio del Proveedor. En este caso, el Swik se considerará "rechazado" y el Cliente no deberá rellenar el formulario que se abre tras hacer clic en el enlace incluido en el SMS o correo electrónico recibido: el Cliente no deberá facilitar su número de tarjeta bancaria ni aceptar las Condiciones Generales.

Además, el Swik se considerará automáticamente "rechazado" al finalizar el plazo de aceptación, si no es aceptado expresamente por el Cliente.

En caso de rechazo de un Swik, la Empresa informa inmediatamente al Proveedor. En ese caso, se abandona la transacción en cuestión. Los gastos de servicio SWIKLY no son exigibles.

d/ Aceptación del Swik a través del Permalien:

El Proveedor puede solicitar a la Sociedad la creación de un Permalien en cualquier momento. El Proveedor deberá informar a la Sociedad de las características del Permalien solicitado.

La Sociedad configurará el Permiso de circulación de acuerdo con las características notificadas por el Proveedor, y enviará el Permiso de circulación al Proveedor.

El Proveedor pone el Permalien a disposición de su Cliente por correo electrónico, SMS o en su sitio web, etc.

El Cliente puede aceptar el Swik haciendo clic en el Permalien en un plazo determinado (un año como máximo). El Permalien permite al Cliente leer, descargar e imprimir las Condiciones Generales y, en su caso, las condiciones generales de venta o de servicio del Proveedor, antes de aceptar el Swik. En cualquier caso, el Cliente puede aceptar o rechazar el Swik.

La aceptación del Swik implica que el Proveedor, o en su caso el Cliente, deberá abonar a la Empresa los Gastos de Servicio SWIKLY, en las condiciones definidas en el artículo 7. c).

Los clientes que hagan clic en el Permalien deberán entonces (i) aprobar todas las características de la transacción propuesta y el Importe Total del Swik, (ii) indicar al menos sus apellidos, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono y toda la información expresamente solicitada por MangoPay, (iii) introducir el número de su tarjeta bancaria, y (iv) tras su lectura, aceptar las presentes Condiciones Generales y las condiciones generales de venta o de servicio del Proveedor, marcando la casilla correspondiente.

El Proveedor recibirá la confirmación de la aceptación del Swik por correo electrónico y se le enviarán los datos facilitados por el Cliente (apellidos, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono).

El Permiso puede ser anulado por la Sociedad a petición del Proveedor o por decisión de la Sociedad en cualquier momento en caso de incumplimiento de las Condiciones Generales.

La utilización de determinadas tarjetas bancarias no permite constituir la garantía bancaria necesaria para utilizar el Servicio. En este caso, para que los Clientes puedan finalizar la aceptación del Swik, pueden seleccionar la siguiente opción: Los Clientes pueden autorizar el cargo inmediato del precio total del Swik en cuestión, y se les cargará inmediatamente dicho importe, así como los Gastos de Servicio relacionados que se les notificarán cuando acepten el Swik.

La Empresa enviará un correo electrónico de confirmación de aceptación de Swik para informar a los dos Usuarios afectados.

En caso de aceptación del Swik, los dos Usuarios implicados ya no podrán cuestionar las características de la transacción propuesta: a partir de ese momento, el Cliente y el Proveedor están obligados contractualmente a realizar la transacción que aparece como "Activa" en la Solicitud: el Swik sigue siendo efectivo durante todo el Periodo de Validez.

En caso de que el Proveedor haya decidido cargar al Cliente una parte o la totalidad de los Gastos de Servicio SWIKLY, el importe será notificado al Cliente por la Empresa, y el Cliente se compromete expresamente a efectuar este pago al aceptar las presentes Condiciones Generales.

La aceptación del Swik implica que el Proveedor y/o, en su caso, el Cliente deberán abonar a la Empresa los Gastos de Servicio SWIKLY, en las condiciones especificadas en el artículo 7.c/.

6. Cierre de un Swik

Una Swik puede cerrarse después de haber sido aceptada por el Cliente de conformidad con el artículo 5, apartado a), en uno de los tres casos siguientes:

a/ Por iniciativa del Proveedor mediante una solicitud de cobro de un Swik

El Proveedor puede decidir solicitar el Cobro de un Swik, es decir, el cobro de una parte o de la totalidad del Importe Total del Swik. En este caso, deberá indicar a través de la Solicitud el motivo del cobro y proporcionar todos los documentos que justifiquen la solicitud de Cobro de un Swik (facturas, presupuestos, fotos de daños, etc.). En este contexto, el Proveedor debe hacer todo lo posible para proporcionar los documentos justificativos probatorios y contradictorios. La solicitud de recogida de un Swik por parte del Proveedor constituye una "reclamación" contra el Cliente. La solicitud de recogida de un Swik por parte del Proveedor constituye la aceptación de las Condiciones Generales y, en particular, del pago de los gastos de recogida de SWIKLY por parte del Proveedor a la Empresa.

Al recibir la solicitud, la Empresa puede pedir al Proveedor que indique el motivo de la Solicitud de activación del Servicio y que complete su solicitud con documentación justificativa adicional.

Una vez completada la solicitud de Recogida de un Swik, la solicitud de Recogida de un Swik es tramitada por la Empresa. Al mismo tiempo, se envía una confirmación al Proveedor y la Empresa envía una notificación al Cliente por correo electrónico para informarle de la Recogida del Swik y de su derecho de recurso de conformidad con el artículo 8.

En caso de Cobro del Swik: los Gastos de Cobro del SWIKLY son debidos por el Proveedor a la Sociedad. El Importe Total del Swik efectivamente pagado debe corresponder a la Recogida del Swik solicitada por el Proveedor. No obstante, los Gastos de Recogida de SWIKLY se pagarán por domiciliación bancaria en la tarjeta bancaria del Proveedor o en su cuenta bancaria al principio de cada mes natural, y en un solo pago si se adeudan otros Gastos de Servicio SWIKLY o Gastos de Recogida SWIKLY.

El Swik se cerrará una vez que el Proveedor haya cobrado el Importe Total del Swik (el Importe Total del Swik puede cobrarse a través de varias solicitudes de Cobro de Swik) o una vez que haya expirado su Fecha de Validez.

En ciertos casos, SWIKLY puede sospechar de un uso fraudulento de la tarjeta bancaria del Cliente para aceptar un Swik, basándose en pruebas corroborantes y objetivas. En este caso, se informará a los Usuarios de que SWIKLY está obligada a informar a MangoPay, que bloqueará el Importe Total del Swik y el/los monedero(s) electrónico(s) de los Usuarios en cuestión. El importe total del Swik no se transferirá a la cuenta bancaria del Proveedor y la orden de pago se bloqueará de forma permanente.

En caso de uso fraudulento de una tarjeta bancaria, y si transcurrido el plazo legal de trece meses para la devolución del cargo, el titular de la tarjeta bancaria no ha ejercido su derecho a la devolución del cargo, el Importe Total del Swik será confiscado definitivamente por el Proveedor y percibido por la Empresa en concepto de sus Cargos por Servicio. El Proveedor será libre de iniciar cualquier acción legal que le corresponda contra el Cliente autor del fraude.

b/ Por iniciativa del Proveedor mediante una solicitud de anulación

El Proveedor puede decidir cancelar el Swik, sin que el Cliente pueda en ningún caso oponerse a ello. Esta cancelación constituye el cierre del Swik.

En este caso, si el Swik es un Depósito de Seguridad Swik, esto implica que el Proveedor cancela el cheque de depósito virtual: el Cliente es informado de ello por correo electrónico y, por tanto, deja de estar vinculado a la transacción por el Importe Total del Swik.

En el caso de un Depósito Swik, la cancelación permite al Proveedor retractarse y, salvo que se indique lo contrario en las condiciones de venta del Proveedor, la cancelación tiene el alcance especificado en el artículo L214-1 del Código de Consumo francés.

En el caso de una Garantía o Factura Swik, esto implica que el Proveedor cancela el cheque virtual que garantiza el pago íntegro del bien o servicio: el Cliente es informado por correo electrónico y, por lo tanto, deja de estar vinculado a la transacción por el Importe Total del Swik.

El Proveedor es el único responsable de su decisión de cancelar un Swik y de las consecuencias de la misma.

El Proveedor o el Cliente no podrán en ningún caso responsabilizar a la Empresa de las consecuencias de la anulación de un Swik por iniciativa del Proveedor.

c/ Al final del periodo de validez de un Swik

Dado que todos los Swiks tienen un Periodo de Validez establecido por el Proveedor que solicitó el Swik, el Swik se cierra automáticamente en un plazo de veinte (20) días a partir de la fecha de caducidad, a menos que se realice una solicitud específica a la Empresa. Se informará a los usuarios cuando se cierre el Swik.

7. Condiciones financieras

a/ Monedero electrónico del proveedor

A cada Proveedor se le asigna un monedero electrónico gestionado por MangoPay, con el fin de efectuar los pagos previstos en las presentes Condiciones Generales. Permite cobrar los importes debidos al Proveedor tras el cobro de un Swik. El Proveedor otorga un mandato a la Compañía para administrar la cuenta (ANEXO 5).

b/ Monedero electrónico del cliente

A cada Cliente se le podrá asignar un monedero electrónico gestionado por MangoPay, con el fin de realizar los pagos previstos en las presentes Condiciones Generales. Esto permite depositar temporalmente en él los importes debidos al Proveedor tras el cobro de un Swik.

c/ Aceptación y pago de los gastos de servicio de SWIKLY y de los gastos de cobro de SWIKLY

La emisión de un Swik por parte de un Proveedor implica la aceptación de las Condiciones Generales con un solo clic. Por lo tanto, esta aceptación constituye la aceptación del pago por parte del Proveedor de los Gastos de Servicio SWIKLY relativos al uso de la Aplicación, una vez que el Swik haya sido aceptado por el Cliente, a menos que el Proveedor haya elegido la opción "El Cliente paga", en virtud de la cual los Gastos de Servicio SWIKLY corren a cargo del Cliente. La fecha de aceptación del Swik por parte del Cliente constituye la fecha de vencimiento de los Gastos de Servicio SWIKLY.

La solicitud de cobro de un Swik por parte del Proveedor implica la aceptación de las Condiciones Generales con un solo clic. Constituye la aceptación del pago por parte del Proveedor de los Gastos de Cobro de SWIKLY por el cierre del Swik, una vez que el Cliente haya aceptado el pago efectivo del Importe Total del Swik, incluso, en su caso, tras ejercer sus recursos. La fecha de aceptación por parte del Cliente del pago del Importe Total del Swik constituye la fecha de vencimiento de los Gastos de Cobro de SWIKLY.

Los importes exactos de los Gastos de Servicio SWIKLY y de los Gastos de Cobro SWIKLY se indican en el momento de su aceptación por el Proveedor, o en su caso por el Cliente, y dependen del Importe Total del Swik. Se precisa que estos importes podrán revisarse anualmente en las condiciones definidas en la letra (f) del presente artículo.

Los gastos de servicio de SWIKLY son:

- Facturada al Proveedor al inicio del mes natural correspondiente al mes anterior al de envío de la factura, y pagadera mediante domiciliación bancaria en la tarjeta bancaria del Proveedor o deducción en su cuenta bancaria.
- Pagados directamente por el Cliente mediante cargo parcial o total en su tarjeta bancaria. La parte de la Tarifa de Servicios SWIKLY que queda a cargo del Proveedor se factura a principios de mes, para el mes anterior a aquel en el que se envía la factura.

El contrato de venta celebrado entre la Empresa y el Proveedor es un contrato de venta a distancia. No obstante, si el Proveedor es un profesional, reconoce que no dispone de un derecho de retractación debido a su calidad de profesional. Si el Proveedor es un particular o una asociación y no ha declarado ser un profesional, tiene la calidad de consumidor: no obstante, reconoce que no dispone del derecho de retractación previsto en los artículos L221-18 y siguientes del Código de Consumo francés, ya que se beneficia inmediatamente del Servicio prestado por la Empresa, es decir, antes de la expiración del plazo de retractación. En consecuencia, declara que renuncia a este derecho de desistimiento.

El contrato de venta celebrado entre la Empresa y el Cliente, si el Cliente debe pagar los Gastos de Servicio SWIKLY, es un contrato de venta a distancia. No obstante, el Cliente reconoce que no dispone del derecho de retractación previsto en los artículos L221-18 y siguientes del Código de Consumo, ya que se beneficia inmediatamente del Servicio prestado por la Empresa, es decir, antes de la expiración del plazo de retractación. En consecuencia, declaran que renuncian a este derecho de desistimiento.

d/ Recogida del Swik

Durante el cobro del Swik, dicho Importe Total se deduce directamente de la tarjeta bancaria del Cliente en cuestión y se ingresa en el monedero electrónico del Proveedor, salvo en los casos en que el Cliente final haya suscrito los productos de seguro Recompra de fianza escudo o Fianza Zen distribuidos por la Empresa. En esos casos, los Importes son abonados directamente por la Empresa al Proveedor, en virtud de la suscripción del seguro que cubre al Cliente, y la tarjeta bancaria no se carga (salvo en caso de exclusión de la garantía). El Importe Total del Swik se transfiere a la cuenta bancaria indicada por el Proveedor en el momento de la apertura de la cuenta Swikly, durante la semana o el mes siguiente al pago en el monedero electrónico del Proveedor, según la opción elegida por el Proveedor.

e/ Pago único

La Empresa ha introducido una función adicional para los Pagos Únicos, que permite a cualquier Proveedor solicitar el pago de un importe por parte de un Cliente (esté o no relacionado con una transacción que implique un Swik). En este caso, el Proveedor inicia una solicitud de pago a distancia a través de la Aplicación, especificando el precio con impuestos incluidos, y el Cliente recibe un enlace por correo electrónico o SMS que le permite confirmar el importe de la solicitud de Pago Único. El uso de la Aplicación como medio de pago por parte del Proveedor implica la aceptación del pago automático de la Comisión de Pago a la Empresa, cuyo importe será notificado al Proveedor cuando éste inicie la solicitud de pago (antes de confirmar la solicitud).

Por consiguiente, al efectuar el Pago Único, dicho importe se deduce directamente de la tarjeta bancaria del Cliente y se ingresa en el monedero electrónico del Proveedor. Este importe se abona mediante transferencia a la cuenta bancaria del Proveedor, durante la semana o el mes siguiente al pago en el monedero electrónico del Proveedor, según la opción elegida por el Proveedor. Las transferencias fuera de la SEPA pueden conllevar gastos adicionales, que la Sociedad y los bancos pueden deducir de los importes transferidos. El Proveedor puede solicitar a la Empresa las tarifas específicas para transferencias fuera de la SEPA.

Por excepción a lo anterior, en el supuesto de que la Sociedad constate una disminución en el uso del Servicio por parte del Proveedor, la Sociedad se reserva el derecho de bloquear cualquier transferencia de los importes correspondientes a los Pagos Aislados abonados en el monedero electrónico del Proveedor hacia la cuenta bancaria del Proveedor.

Este bloqueo es expresamente autorizado por el Proveedor con el fin de cubrir los eventuales riesgos de devolución bancaria que tienen como consecuencia sistemática el reembolso, por parte de la Sociedad al Cliente, del importe abonado en concepto de Pago Aislado.

El levantamiento del bloqueo de las transferencias hacia la cuenta bancaria del Proveedor se realizará cuando los riesgos de devolución bancaria hayan desaparecido, ya sea una vez transcurridos los plazos de gestión de dichas devoluciones, que pueden extenderse hasta un período de 11 meses, o cuando el volumen de uso del Servicio por parte del Proveedor permita nuevamente cubrir los riesgos de devolución bancaria.

Todas las facturas emitidas por la Empresa se emiten en formato electrónico, que el Proveedor acepta al aceptar las presentes Condiciones Generales.

f/ Indexación SYNTEC

La Cuota de Servicio, la Cuota de Cobro SWIKLY, la Comisión de Pago y cualquier cantidad adeudada en virtud de las presentes Condiciones Generales serán ajustadas periódicamente por la Empresa en función de la variación del Índice Syntec.

La indexación se aplicará a los Proveedores que utilicen los Servicios desde hace más de seis meses a partir de la fecha de registro de la cuenta del Proveedor y tendrá lugar cada año, el día 1 del nuevo año.

Se aplicará la siguiente fórmula

$$P1 = P0 \times S1 / S0$$

En la que :

P1 = precio revisado

P0 = precio original del contrato

S0 = índice de referencia SYNTEC utilizado

S1 = último índice publicado en la fecha de revisión.

El índice de referencia SYNTEC es el índice real en la fecha del primer registro del proveedor en la plataforma.

8. Derecho de recurso en caso de impugnación de una Solicitud de activación de un Swik

Se especifica en primer lugar que, en caso de alquiler de una propiedad y el uso de un depósito de seguridad Swik:

- al aceptar el Swik, el Cliente se ha comprometido a:
 - o tomar fotografías del bien arrendado al Proveedor, en el momento de tomar posesión del mismo y en el momento de su devolución, y conservarlas durante el tiempo necesario para el estudio de cualquier Solicitud de activación del Servicio,
 - o conservar todos los intercambios escritos con el Proveedor durante el tiempo necesario para el estudio de cualquier Solicitud de activación del Servicio (correos electrónicos, mensajes de texto, etc.)
 - o presentar información exacta y completa a la Empresa en caso de Solicitud de activación del Servicio.
- se presume que el bien alquilado ha sido entregado en buen estado al Cliente por el Proveedor.

Estos dos principios son esenciales para aplicar las disposiciones de este artículo.

a/ Cuando el Proveedor realiza una solicitud de Recogida de un Swik, el Cliente es informado por correo electrónico de la solicitud por la Empresa en el momento del intento de Recogida. Esta información se acompaña de los datos necesarios para que el Cliente, en caso de rechazar o impugnar la solicitud de Recogida de un Swik, pueda ejercer su derecho de recurso, tal como se especifica en el apartado b/ siguiente.

El cobro del Swik por parte del Proveedor a través de la intervención de la Empresa, no priva en ningún caso al Cliente de sus derechos a ejercitar los recursos especificados en el apartado b/ siguiente, concedidos al Cliente, con sujeción a los plazos legales, de conformidad con cualquier legislación aplicable a la transacción que fue objeto del Swik.

Si el Cliente presenta una objeción al recibir la notificación de la Empresa de recogida del Swik, el Cliente puede enviar a la Empresa cualquier documento justificativo que demuestre su buena fe, y la Empresa se compromete a enviarlos al Proveedor, para que, en la medida de lo posible, el litigio pueda resolverse amistosamente entre los Usuarios afectados. El Cliente también puede decidir ejercer las vías de recurso especificadas en el apartado b/ siguiente.

Una vez recibida la documentación, la Empresa emitirá un dictamen consultivo sobre el estado del litigio, que no será vinculante para el Cliente ni para el Proveedor y que en ningún caso privará al Cliente de ningún derecho de recurso, tal y como se especifica a continuación.

b/ El Cliente es libre de ejercer cualquier recurso en cualquier momento tras la primera notificación por parte de la Empresa al Cliente de la existencia de una solicitud de Recogida de un Swik: de conformidad con el artículo 750-1 del Código de Procedimiento Civil francés, el Cliente puede por tanto resolver el litigio con el Proveedor utilizando métodos alternativos de resolución de litigios, como la mediación, la conciliación o un acuerdo para buscar una solución amistosa, o cualquier otro método de resolución de litigios judicial o no judicial al que el Cliente tenga derecho de conformidad con la ley. La Empresa pondrá a disposición del Cliente todos los documentos justificativos facilitados por el Proveedor con su solicitud de Recogida del Swik, para permitir que el litigio se resuelva lo antes posible.

Asimismo, se ruega al Cliente que se informe sobre los métodos de resolución de litigios en <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf#0> o <https://www.vie-publique.fr/fiches/reglements-alternatifs-des-conflits> o utilizando en cualquier momento la plataforma europea de resolución de litigios en línea, de conformidad con el Reglamento (UE) nº 524/2013: webgate.ec.europa.eu

En cualquier caso, la Empresa reembolsará el Importe Total del Swik al Cliente en caso de que el Proveedor haya mantenido una cuenta Swikly abierta con la Empresa durante toda la duración de la reclamación, previa presentación de uno de los siguientes documentos:

- orden judicial definitiva,
- decisión de conciliación o mediación con aprobación judicial,
- solicitud conjunta de los Usuarios afectados, previa comprobación de la realidad de la solicitud.

La Empresa tiene la obligación de esforzarse al máximo en la aplicación del proceso descrito anteriormente. La Empresa no puede ser considerada responsable ni incurrir en responsabilidad por este motivo.

9. Servicios prestados por la empresa

a) Servicios generales

La Empresa prestará los siguientes Servicios, durante la vigencia de las Condiciones Generales:

- Gestión amistosa, antes de cualquier reclamación, de los eventuales litigios entre el Cliente y el Proveedor, en las condiciones especificadas en el artículo 8 anterior;
- Gestión de los incidentes de pago en caso de devolución de cargo a iniciativa del Cliente: si no se resuelve el rechazo de pago, el Proveedor reconoce que los Gastos de Servicio SWIKLY seguirán siendo adeudados a la Empresa y serán pagaderos mediante deducción en la cuenta bancaria del Proveedor. Además, el Importe Total del Swik será transferido a la Empresa mediante cargo en la tarjeta bancaria del Proveedor o mediante deducción en su cuenta bancaria. El Proveedor se compromete a reembolsar a la Empresa el Importe Total del Swik cuya devolución haya sido confirmada por el banco del Cliente. La Empresa no garantiza al Proveedor dicho importe en caso de que la impugnación de la devolución de cargo no prospere..

El Servicio está disponible en determinados países, cuya lista puede consultarse haciendo clic en el siguiente enlace: <https://support.mangopay.com/s/article/which-are-the-authorized-countries-where-you-can-process-payments?language=fr>. Esta lista puede sufrir modificaciones.

El Servicio sólo está disponible para determinados tipos de tarjetas bancarias definidas por la Empresa y excluye, en particular, la utilización de determinadas tarjetas bancarias que no permiten adeudos a posteriori.

b) Servicios para Swiks por un importe superior a cien (100) euros

Gestión de cobro en caso de impago por parte del Cliente: SWIKLY realiza el cobro de la Deuda por cuenta de los Proveedores que le otorgan un mandato para ello. El Mandato figura en el ANEXO 2. Este servicio se limita a un cierto número de países, por un período máximo de 6 meses durante el cual SWIKLY intentará recuperar las sumas, y no incluye el cobro judicial (en particular, el servicio no incluye el procedimiento monitorio); el Proveedor se compromete a entregar a la Sociedad la factura emitida a su Cliente cuyo cobro se solicita. El inicio del procedimiento amistoso de cobro está supeditado a la transmisión de la factura a la Sociedad por parte del Proveedor, que se abstendrá durante esa fase de recuperar el importe del Cliente, por sí mismo o a través de un tercero. Si el procedimiento de cobro resultara infructuoso por anulación del mismo por parte del Proveedor, éste deberá abonar la totalidad de los gastos en que haya incurrido la Empresa, vinculados al intento de cobro, de acuerdo con el presupuesto que la Empresa le haya remitido previamente. La Sociedad se reserva el derecho de no gestionar el cobro de un Proveedor para el que exista un número creciente de casos de impago. La Sociedad lo notificará al Proveedor en cuestión, que conservará el derecho de recurrir directamente a los servicios de una empresa especializada en el cobro de deudas.

La Empresa se compromete a hacer todo lo posible para prestar los servicios especificados anteriormente en los puntos a) y b). Por acuerdo expreso, estas obligaciones son únicamente una obligación de hacer todo lo posible. La Empresa no ofrece ninguna garantía sobre el resultado de estos servicios.

Para los Proveedores establecidos fuera del territorio francés y/o cuando el intento de cobro se realice contra un Cliente que no sea de nacionalidad francesa, Swikly no garantiza que estas gestiones amistosas constituyan, con respecto a la legislación aplicable, un requisito previo válido para la introducción de acciones judiciales. El Proveedor reconoce y acepta este hecho.

c) Prestaciones complementarias en el marco del servicio premium y limitaciones del servicio

(i) Disposiciones Generales

Siempre que se cumplan las condiciones de acceso definidas por la Empresa, determinados Proveedores podrán beneficiarse del servicio premium, que incluye un servicio de asistencia y gestión reforzada de las contestaciones e incidencias de pago, ofrecido por la Empresa al Proveedor. En el marco del servicio premium, la Empresa podrá, con carácter comercial, abonar al Proveedor un importe compensatorio en caso de incidencia de pago o de devolución de cargo no resuelta de la tarjeta bancaria del Cliente, dentro de los límites y condiciones definidos en el presente artículo. Este mecanismo no constituye ni una garantía de pago ni una operación de seguro. En particular, se trata de Proveedores profesionales que cuentan con al menos un directivo nacional de un Estado miembro de la zona euro y cuyo domicilio social se encuentra en un Estado miembro de dicha zona. Excepcionalmente, la Sociedad podrá extender esta garantía a Proveedores que no cumplan con dichos criterios. Los Proveedores elegibles han sido informados por la Sociedad de su posibilidad de beneficiarse de esta garantía en el momento de la suscripción al Servicio. Las condiciones de aplicación les han sido comunicadas mediante presupuesto. El ANEXO 1 precisa el ámbito de aplicación. Cualquier pérdida de ingresos o de beneficios sufrida por el Proveedor, así como el reembolso de los Gastos de Servicio Swikly y de los Gastos de Cobro quedan expresamente excluidos del ámbito de aplicación del servicio premium relativo a un Depósito de Garantía Swik.

El servicio Premium incluye:

- Un pago compensatorio en un plazo de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de envío del primer correo electrónico de notificación de una Solicitud de activación de un Swik por parte de la Empresa al Cliente correspondiente, en el marco del artículo 8 de las presentes Condiciones Generales.
- Un pago compensatorio en caso de que fracase la impugnación de una devolución de cargo iniciada por un Cliente.

El citado pago compensatorio se aplica a los importes efectivamente gastados por el Proveedor, respaldados por un documento que el Proveedor deberá subir a través de la Aplicación al realizar la solicitud de Cobro. Por ejemplo, la garantía no cubre las Reclamaciones debidas al retraso en la salida por parte de un Cliente y penalizadas por el Proveedor mediante el envío de una factura adicional al Cliente (como un precio fijo por retraso en la salida). En consecuencia, el pago compensatorio cubre únicamente los gastos efectivamente incurridos por el Proveedor. Si el retraso en la salida ha ocasionado gastos adicionales y específicos a cargo del Proveedor (como gastos adicionales de limpieza), la garantía de pago podrá aplicarse previa presentación de los justificantes.

Para todo Depósito de Garantía Swik, el plazo de validez del servicio premium queda abierto en beneficio del Proveedor durante un periodo de tres meses a partir de la aceptación del Swik por parte del Cliente, salvo acuerdo previo por escrito de la Empresa.

La Empresa se reserva el derecho de solicitar unilateralmente una preautorización por el Importe Total del Swik para cada tarjeta bancaria de los Clientes afectados, del Proveedor que se haya suscrito al servicio Premium, en cuanto el Proveedor tenga un alto índice de fallos tras demasiados intentos de Cobro. La Empresa podrá aplicar esta decisión inmediatamente.

Si un Proveedor abre una nueva cuenta tras haber cerrado su cuenta anterior, o tras su cierre por decisión de la Empresa, esta última se reserva el derecho, a su discreción, de incorporar el historial de dicho Proveedor anterior al cierre de su cuenta inicial. Por último, en el marco del servicio premium, la Empresa se reserva la posibilidad, de manera retroactiva y una vez efectuada la solicitud de Cobro, de verificar la coherencia de la Solicitud de activación del Servicio y de los elementos utilizados por el Proveedor para justificarla. A este respecto, el Proveedor se compromete a recurrir a prestadores de servicios que apliquen tarifas estándar de mercado y a proporcionar facturas detalladas de los servicios realizados que justifiquen el importe de la Solicitud de activación del Servicio. En su defecto, la Empresa se reserva el derecho de negarse a efectuar el pago compensatorio en virtud del servicio premium, en particular cuando los importes facturados en el marco de la Solicitud de activación del Servicio parezcan excesivos y/o las solicitudes tengan carácter recurrente, sin que dicha negativa pueda asimilarse a una denegación de indemnización ni a la ejecución de un contrato de seguro. El Proveedor reconoce y acepta que el servicio premium no constituye ni una actividad de seguro, ni una operación de seguro de crédito, ni una actividad de intermediación en seguros. Los pagos compensatorios realizados en virtud del mismo no son indemnizaciones de seguro, sino un servicio comercial sujeto a condiciones y límites definidos por la Empresa. Por último, en relación con la garantía de pago, la Sociedad se reserva el derecho, con carácter retroactivo, una vez efectuada la solicitud de Cobro, de comprobar la legitimidad de la Reclamación y los elementos utilizados por el Proveedor para justificarla. A este respecto, el Proveedor se compromete a recurrir a prestadores de servicios que apliquen tarifas normales de mercado y a proporcionar facturas detalladas de los servicios realizados que justifiquen el importe de la Reclamación. En su defecto, la Sociedad se reserva el derecho de no aplicar la garantía de pago, en particular si los importes facturados en relación con la Reclamación parecen excesivos y/o las solicitudes son recurrentes.

Para más información, puede ponerse en contacto directamente con la empresa en la siguiente dirección: contact@swikly.com.

(ii) Limitaciones del servicio premium: límite del pago compensatorio

Se acuerda expresamente que el servicio premium prestado por la Empresa está sujeto a un límite móvil de pagos compensatorios determinado por la Empresa de acuerdo con los parámetros definidos a continuación. Por encima de dicho límite, no se realizará ningún pago comercial adicional en virtud del servicio premium. El valor del límite aplicable será el importe más elevado entre:

- El importe establecido en las presentes condiciones o en el presupuesto facilitado por la Empresa al Proveedor (el "importe máximo del límite"), o
- El importe total de los Gastos facturados al Proveedor y a sus Clientes multiplicado por un coeficiente limitativo del límite (valor definido en el presupuesto o en las presentes condiciones).

El importe máximo a abonar al que el Proveedor podrá tener derecho será calculado por la Empresa en el día J+15 de la Solicitud de activación del Servicio formulada por el Proveedor (siendo J el día en que el Proveedor realiza la Solicitud de activación del Servicio). El importe total de los pagos susceptibles de realizarse en beneficio del

Proveedor en virtud del servicio premium durante un período móvil de doce (12) meses no podrá superar el límite global definido anteriormente. Así, ante cada nueva solicitud de pago en virtud del servicio premium, la Empresa calculará el importe máximo todavía disponible de la siguiente manera: Importe máximo de pago en 12 meses calculado a J+15 menos el importe ya abonado en virtud del servicio premium durante los últimos doce meses. El importe que eventualmente se abone al Proveedor en virtud de la nueva solicitud no podrá superar este importe disponible. formulado dicha Reclamación).

(Importe máximo reembolsable determinado en D+15) – (Importe ya abonado por el Servicio Premium en los últimos 12 meses).

El Proveedor solo tendrá derecho al importe restante, incluso si dicho importe restante no cubre la totalidad del importe de la Solicitud de activación del Servicio en curso.

Por otra parte, en cuanto el importe acumulado abonado por la Empresa al Proveedor en virtud del servicio premium durante los 12 últimos meses alcance o supere el importe máximo reembolsable calculado en D+15, no se deberá ningún pago adicional, incluso si se presentan nuevas Reclamaciones. Los importes considerados corresponden a fondos que no hayan podido ser recuperados de la tarjeta del Cliente, dentro de los límites de cobertura del servicio Premium, tal como se define en el Anexo 1.

El importe máximo a abonar constituye un límite global limitativo aplicable al servicio premium y se aplica independientemente del número de Solicitudes de activación del Servicio formuladas por el Proveedor en los últimos 12 meses. es presentadas por el Proveedor durante los últimos 12 meses.

En el marco del servicio premium, la Empresa aplicará automáticamente un coeficiente limitativo del límite fijado en tres y un importe máximo del límite fijado en 5.000 euros, salvo que el presupuesto aceptado por el Proveedor disponga lo contrario.

10. Obligaciones y responsabilidad de la empresa

La Empresa no podrá ser considerada responsable de la indisponibilidad de la Aplicación, del Servicio o del monedero electrónico puestos a disposición por MangoPay debido a riesgos técnicos vinculados a Internet, a un caso de fuerza mayor, a la conexión a Internet de un Usuario o de sus equipos, o a operaciones de mantenimiento necesarias para el correcto funcionamiento de la Aplicación, del Servicio o del servicio ofrecido por MangoPay. La Empresa está sujeta a una obligación de medios en lo que respecta al funcionamiento técnico de la Aplicación. No es responsable de las denegaciones, retrasos o errores en la ejecución de operaciones de pago imputables a MangoPay y a los sistemas de tarjeta, ni de los bloqueos o suspensiones decididos por razones de seguridad, lucha contra el fraude o cumplimiento normativo por dichas entidades. a Internet, a un caso de fuerza mayor, a la conexión a Internet de un Usuario o de su equipo, o a las operaciones de mantenimiento necesarias para el buen funcionamiento de la Aplicación, del Servicio o del servicio ofrecido por MangoPay. La Empresa se reserva el derecho de interrumpir el acceso a la Aplicación o al Servicio en cualquier momento, en particular para proteger la confidencialidad o la integridad de las cuentas de los Proveedores y de los datos almacenados, en caso de ataque de virus.

La Empresa pondrá los medios técnicos a su alcance para mantener en la medida de lo posible la integridad y seguridad del Servicio y de la Aplicación, así como la confidencialidad de los datos personales de los Usuarios. En su caso, se le podrá exigir que garantice una tasa de disponibilidad o SLA; en este caso, se indicará en el acuerdo celebrado con el Proveedor. No obstante, no se garantiza que el Servicio esté libre de errores, bugs, fallos o defectos.

En cuanto al Depósito Swik, la Empresa no puede garantizar que funcione según lo especificado en los Artículos L 214-1 y L 214-2 del Código de Consumo francés, ya que el Proveedor puede incluir cualquier declaración en contrario en sus condiciones generales aplicables a la transacción en cuestión. Por lo tanto, es responsabilidad del Cliente leer atentamente las condiciones generales del Proveedor aplicables a la transacción en cuestión y rechazarlas si fuera necesario. En cuanto a la fianza Swik, la Empresa garantiza la existencia de una autorización del banco del Cliente por el Importe Total del Swik en el momento de la aceptación del Swik por parte del Cliente; en caso de denegación de pago, la Empresa puede decidir reembolsar el Importe Total del Swik al Proveedor. En

este caso, una transacción de este tipo no podrá constituir en ningún caso una cesión de créditos a favor de la Empresa.

La Empresa no podrá ser considerada responsable de ningún daño resultante de una intrusión o de un mantenimiento fraudulento por parte de un tercero que afecte a la cuenta SWIKLY de un Usuario o de una extracción ilícita de datos, a pesar de la aplicación por parte de la Empresa de medidas de seguridad conformes a las normas técnicas vigentes.

Dado que la Empresa desempeña únicamente el papel de prestador de servicios que permite a los Usuarios garantizar el pago de un Depósito de Garantía o de Arras virtuales o garantizar el pago de un bien o servicio, en ningún caso puede ser declarada como intermediaria en la operación de venta o arrendamiento de un bien o servicio entre los Usuarios, ni como prestadora de servicios de pago ni como entidad de dinero electrónico. Solo MangoPay desempeña el papel de emisor y gestor de dinero electrónico en el sentido de la normativa. A este respecto, el acceso a la totalidad o a una parte del Servicio depende de los servicios prestados por MangoPay y por las redes de tarjetas, que pueden restringir o suspender determinadas operaciones. MangoPay y las redes de tarjetas implementan sistemas de detección de fraude que también pueden dar lugar a la suspensión o verificación de determinadas operaciones, en particular en caso de anomalía aparente. Dicha suspensión no podrá dar lugar a la responsabilidad de la Empresa ni a ninguna indemnización en beneficio de los Usuarios. Paralelamente a estas suspensiones, MangoPay y las redes de tarjetas podrán aplicar a la Empresa determinadas comisiones que esta podrá repercutir a los Usuarios cuando dichas comisiones sean consecuencia de su comportamiento. Los Usuarios son igualmente informados de que las redes de tarjetas exigen a la Empresa la constitución de reservas financieras que, en caso de ser insuficientes, pueden dar lugar a la desactivación temporal de la totalidad o de una parte del Servicio. Dichas desactivaciones temporales del Servicio debidas a las necesidades de reservas financieras no podrán dar lugar a la responsabilidad de la Empresa. o garantizar el pago de un bien o un servicio, en ningún caso puede ser declarada como intermediario en la transacción entre los Usuarios para vender o alquilar un bien o un servicio, ni como prestador de servicios de pago o entidad de dinero electrónico. Sólo MangoPay tiene la función de emisor y gestor de dinero electrónico tal y como se define en la normativa.

En particular, declina toda responsabilidad en relación con (i) la licitud, seguridad, conformidad, naturaleza, contenido y características de los bienes o servicios vendidos o alquilados por los Usuarios y, de forma más general, respecto a la manera en que la Aplicación es utilizada por los Usuarios, (ii) las condiciones de venta o alquiler aplicadas por los Proveedores a los Clientes, y (iii) cualquier dato, información, imagen u otro contenido publicado por un Proveedor a través de la Aplicación que vulnere derechos de terceros o que infrinja de cualquier modo la legislación vigente.

En particular, la Sociedad no realiza ninguna moderación, selección, verificación o control de los contenidos publicados en la Aplicación, interviniendo únicamente como prestador de servicios de alojamiento a este respecto.

En caso de reclamación por parte de un tercero o Usuario sobre cualquier contenido publicado por otro Usuario, deberá notificarse a la Empresa de conformidad con la Ley nº 2004-575 de 21 de junio de 2004 relativa a la confianza en la economía digital.

La Sociedad no podrá ser considerada responsable de los daños causados a un tercero o a un Usuario como consecuencia de la violación o el incumplimiento por otro Usuario de una de las obligaciones que le incumben en virtud de las Condiciones Generales. En consecuencia, en caso de acción o reclamación de un tercero contra la Sociedad, ésta podrá entablar una acción de tercería contra cualquier Usuario que, al no respetar los compromisos de las presentes Condiciones Generales, provoque la reclamación de dicho tercero a la Sociedad.

La Empresa es responsable ante los Usuarios del correcto funcionamiento del Servicio, y únicamente de los incumplimientos que le sean imputables, salvo que demuestre que el incumplimiento o el cumplimiento defectuoso del Servicio es imputable a uno de los Usuarios, o a un hecho imprevisible e insuperable de un tercero, o a un caso de fuerza mayor. nte del Servicio se debe a uno de los Usuarios, o a un acto imprevisible e insuperable de un tercero, o a un acontecimiento de fuerza mayor.

No obstante, la responsabilidad de la Empresa frente a los Proveedores que tengan la condición de profesionales es la siguiente:

- Limitado al perjuicio directo sufrido por el Proveedor, dentro del límite del treinta (30) % del importe total, impuestos excluidos, de la factura mensual del Servicio emitida por la Sociedad a nombre del Proveedor para el mes afectado por el acontecimiento que haya dado lugar a la responsabilidad de la Sociedad;

- Quedan excluidos los daños indirectos sufridos por el Proveedor, como en particular, sin que esta lista sea exhaustiva, el lucro cesante, la pérdida de ingresos, la violación de datos, los daños a la reputación y/o a la imagen de marca, etc.

Cualquier contrato con un Proveedor que tenga la calidad de profesional que especifique exclusiones o limitaciones distintas de las indicadas anteriormente tendrá prioridad sobre las indicadas anteriormente.

La Sociedad conservará durante un periodo de diez (10) años los datos relativos a todas las transacciones efectuadas a través del Servicio, constituyendo dichos datos indicios razonables por escrito en caso de litigio entre la Sociedad y un Usuario, o entre dos Usuarios, lo que todos los Usuarios reconocen y aceptan. Por consiguiente, en relación con dicho litigio, incluso si el asunto se somete a la Sociedad a través del Procedimiento de Solución Amistosa, la Sociedad podrá poner estos datos a disposición de cualquier persona con el fin de resolver el litigio.

11. Obligaciones y responsabilidad del Usuario

Todos los Proveedores, sean o no profesionales, se comprometen a:

- respetar las disposiciones de los artículos L111-1 y siguientes del Código de Consumo francés, así como los artículos L121-4 y siguientes de dicho código relativos a las prácticas comerciales engañosas y a las obligaciones vinculadas a las ventas a distancia;
- en caso necesario, poner a disposición de los Clientes sus propias condiciones generales de venta o servicio antes de cualquier venta o arrendamiento, para que los Clientes actúen con pleno conocimiento de causa;
- si fuera necesario, especificar en sus condiciones generales de venta las consecuencias de la cancelación para el pago del depósito, aplicándose estas estipulaciones íntegramente al Depósito Swik en caso de cancelación;
- si es necesario, especificar en sus condiciones generales de venta las consecuencias del impago;
- si fuera necesario, especificar en sus condiciones generales de venta las consecuencias de la rescisión anticipada de una suscripción de duración determinada;
- cumplir, en el marco de su utilización del Servicio, todas las normas aplicables de los sistemas de pago con tarjeta (en particular las Visa Core Rules, las Mastercard Rules y las Cartes Bancaires CB), así como cualquier norma impuesta por MangoPay en virtud de sus propias obligaciones frente a dichos sistemas. Determinadas limitaciones, suspensiones o disfunciones de pago podrán derivarse de decisiones de MangoPay y/o de los sistemas de tarjetas, sin que dichas decisiones puedan ser imputadas a la Empresa. El Proveedor reconoce que la Empresa podrá suspender o resolver su cuenta en caso de incumplimiento probado de estas normas, en particular a solicitud de MangoPay o de un sistema de tarjetas, sin derecho a indemnización alguna por parte del Proveedor; cumplir las normas de seguridad aplicables al acceso al Servicio (confidencialidad de las credenciales, respeto de las normas de autenticación reforzada, no comunicación de los códigos a terceros) y notificar sin demora a la Empresa cualquier sospecha de operación dudosa o no autorizada; cumplir con las últimas tecnologías en materia de seguridad informática e interoperabilidad entre su sistema informático y el Servicio, en particular mediante la aplicación de medios técnicos suficientes para garantizar la operatividad del Servicio para las solicitudes de Swik de sus Clientes;
- en general, cumplir todas las disposiciones legales aplicables a su actividad y garantizar a la Sociedad frente a cualquier reclamación al respecto.

Todo contrato celebrado con un Proveedor que tenga la calidad de profesional que mencione otros compromisos específicos del Proveedor completará las disposiciones precedentes o, en su caso, prevalecerá sobre ellas.

Una vez que el Proveedor haya facilitado toda la información relativa a una transacción a un Cliente y se haya solicitado un Swik, las condiciones de la transacción (precio o importe máximo, duración, fechas, características del bien o servicio, etc.) ya no podrán ser modificadas por el Proveedor. El Proveedor reconoce que, en caso de modificación de las características de la transacción, el Cliente tiene derecho a anular el Swik y no está obligado a efectuar pago alguno, de conformidad con la ley.

El Proveedor es el único responsable ante el Cliente de la disponibilidad de un bien o de una prestación propuesta a través del Servicio y de las condiciones de la transacción propuesta a través del Servicio y su legalidad; la Sociedad no es en ningún caso parte de la transacción y su intervención se limita a la prestación del Servicio que permite presentar Depósitos desmaterializados o Depósitos de garantía o garantizar el pago íntegro de la Factura del Proveedor tras la compra de un bien o de una prestación por parte del Cliente.

El Usuario sigue siendo responsable del correcto cumplimiento de todas las formalidades, en particular las administrativas, fiscales y/o de seguridad social, y de todos los pagos, contribuciones, impuestos y tasas de cualquier tipo que deba realizar en relación con la venta o arrendamiento de bienes o servicios a través de la Aplicación. La Empresa no podrá ser considerada responsable en ningún caso por este motivo.

Al utilizar el Servicio, el Usuario se compromete a moderar su lenguaje y a no divulgar ni publicar contenidos (palabras, imágenes, vídeos, enlaces, etc.):

- de carácter publicitario o promocional, para productos o servicios regulados o ilícitos,
- contrarias al orden público o a las buenas costumbres y/o que no se ajusten a las leyes y reglamentos vigentes,
- de carácter difamatorio, ofensivo, extremo, falso, discriminatorio o calumnioso con respecto a un Usuario, un tercero o la Empresa,
- de carácter racista, xenófobo o revisionista, que fomenten la discriminación, el odio o la violencia hacia una persona o grupo de personas por razón de su origen, sexo, situación familiar, apariencia física, patronímico, minusvalía, características genéticas, moral, orientación sexual real o supuesta, edad, opiniones políticas, actividades sindicales, pertenencia real o supuesta a una etnia, nación, raza o religión determinada,
- que contenga virus o cualquier programa informático susceptible de perturbar, interrumpir o destruir total o parcialmente la Aplicación y/o el Servicio.

Del mismo modo, el Usuario no puede publicar contenidos que infrinjan los derechos de propiedad intelectual de un tercero, invadan la intimidad o dañen la imagen de una persona o la reputación de una empresa.

En particular, el Usuario declara que sólo divulgará o publicará contenidos de los que sea propietario y titular de los correspondientes derechos de propiedad intelectual o, en su defecto, para los que haya obtenido previamente los derechos de propiedad intelectual del autor o titular inicial. El Usuario declara haber obtenido las autorizaciones o cesiones necesarias para la utilización de imágenes, marcas y vídeos en los contenidos publicados, y haber abonado las cantidades adeudadas (y abonará en el futuro las cantidades adeudadas) a cualquier persona por este concepto, incluida cualquier persona cuya imagen se reproduzca en dichos contenidos. A este respecto, el Usuario proporcionará cualquier prueba escrita de ello a petición de la Empresa.

El Usuario declara que no publicará ni divulgará ningún contenido que sea confidencial o cuya publicación suponga el incumplimiento de un compromiso contractual con un tercero.

El Usuario garantiza a la Empresa el pleno y tranquilo disfrute de los contenidos, debidos tanto a terceros como al propio Usuario, y cubrirá todos los costes de la acción de un tercero contra la Empresa por el uso de los contenidos.

Todos los Usuarios renuncian a cualquier reclamación contra la Empresa en relación con los procedimientos iniciados por un tercero contra ella debido a la publicación o el uso del contenido que hayan publicado utilizando las funciones de la Aplicación.

Al crear un enlace de hipertexto, el Usuario debe asegurarse de que se respetan todas las obligaciones anteriores.

En vista de lo anterior, el Usuario renuncia a todo recurso contra la Empresa:

- basada en una infracción de sus derechos de propiedad intelectual, siempre que la Empresa respete las presentes Condiciones Generales,
- en caso de litigio con otro Usuario.

Todo Usuario garantiza a la Empresa que dispone de las autorizaciones necesarias para utilizar la cuenta bancaria asociada a su cuenta SWIKLY debido a su inscripción. En consecuencia, se comprometen a tomar todas las medidas necesarias para que su cuenta bancaria disponga de los fondos necesarios para las transacciones que pretendan realizar a través de la Aplicación.

Es responsabilidad del Usuario asegurarse de que su equipo y conexión a Internet son suficientes para acceder a la Aplicación y/o al Servicio. Todos los Usuarios son responsables en todo momento del uso de su cuenta, nombre de usuario y contraseña de SWIKLY.

Todo Usuario reconoce que está prohibida toda acción susceptible de interrumpir el Servicio, limitar su disponibilidad o impedir su continuidad. La Empresa tiene derecho a emprender acciones contra el Usuario por cualquier intrusión

o intento de intrusión en la Aplicación, secuestro de datos, violación de las medidas de seguridad y autenticación del Servicio y, de forma más general, por cualquier incumplimiento de las presentes Condiciones Generales.

Todo Usuario que descubra un abuso o un incumplimiento de los compromisos asumidos por cada Usuario en virtud de las presentes Condiciones Generales se compromete a notificarlo inmediatamente a la Sociedad por correo electrónico a la siguiente dirección: contact@swikly.com

12. Propiedad intelectual

La Empresa tiene la plena propiedad del Servicio, las funciones que proporciona, la Aplicación y todos los elementos que los componen, incluidos los derechos de propiedad intelectual relacionados.

La Empresa concede a todos los Usuarios una licencia gratuita, limitada, personal, intransferible y no exclusiva para descargar, instalar y utilizar una copia de la Aplicación en cualquier dispositivo móvil u ordenador. Cualquier otro uso queda expresamente excluido.

13. Objeción a una transacción por parte de un usuario

Si un Usuario niega haber autorizado el Pago Swik a través del Servicio, deberá atenerse a lo dispuesto en el artículo L133-23 y siguientes del Código Monetario y Financiero francés. Para ello, puede dirigirse al servicio de atención al cliente de la Empresa en la siguiente dirección, que deberá responderle en un plazo de quince (15) días laborables: SWIKLY, MAMA WORKS, 92 Cours Lafayette, 69003 Lyon, FRANCIA - contact@swikly.com

La Empresa podrá transmitir a MangoPay todas las pruebas de aceptación de la transacción por parte del Usuario, que éste acepte.

El Usuario dispone de trece meses a partir de la fecha del cargo para tomar medidas en relación con cualquier Pago Swik no autorizado. En cuanto a las objeciones de un Usuario a un Pago Swik cuyo importe exacto no se haya especificado o cuyo importe no haya sido previsto por el Usuario, el Usuario deberá transmitir la objeción en un plazo de ocho semanas a partir del Pago Swik.

En caso de pérdida o robo de los nombres de usuario y contraseñas que permiten la utilización de las cuentas SWIKLY, toda transacción no autorizada efectuada antes de la notificación de la impugnación correrá a cargo del Usuario en cuestión, hasta un límite de 150 euros. La Empresa no podrá ser considerada responsable en caso de mala conducta del Usuario, negligencia grave o incumplimiento deliberado, mala fe o notificación tardía de su impugnación.

Si la transacción no fue autorizada por el Usuario y la objeción se reconoce como legítima, el importe en cuestión se reembolsará en un plazo de diez días laborables a partir de la recepción de la objeción.

14. Datos personales

a/ Tratamiento para el que el Proveedor y la Empresa son los Responsables del Tratamiento

La Empresa y el Proveedor cumplirán en cualquier circunstancia la normativa que les sea aplicable en materia de protección de Datos Personales y, en particular, las disposiciones de la Ley francesa de Protección de Datos nº 78-17 de 6 de enero de 1978 modificada y el GDPR.

La Empresa y el Proveedor se comprometen, como Responsables del Tratamiento de los Datos Personales para las operaciones de Tratamiento de Datos Personales que respectivamente lleven a cabo para sus propias necesidades en relación con las presentes Condiciones Generales, a cumplir con todas sus obligaciones derivadas del GDPR.

En particular, se comprometen a facilitar la información pertinente sobre la protección de sus Datos Personales a los Interesados cuyos Datos Personales sean susceptibles de tratamiento.

Para los tratamientos relacionados con la distribución de productos de seguro, Swikly actúa en calidad de corresponsable del tratamiento junto con la aseguradora. La Empresa pone a disposición de los Clientes las líneas generales del acuerdo de corresponsabilidad celebrado entre la Empresa y la aseguradora, conforme al artículo 26 del RGPD, en el momento de la suscripción del producto de seguro.

b/ Transformación para la que la Sociedad es el Transformador del Proveedor

El Proveedor y la Empresa acuerdan que cualquier Tratamiento de Datos Personales llevado a cabo por la Empresa como Encargado del Tratamiento en relación con el uso de los Servicios y la Aplicación por parte de los Usuarios, se regirá por los términos y condiciones del Acuerdo de Protección de Datos adjunto a las Condiciones Generales en el Apéndice 4.

Dicho procesamiento incluye cualquier Procesamiento de Datos Personales recopilados cuando se crea la cuenta del Proveedor y en relación con el uso de los Servicios por parte de cualquier Usuario, cuya finalidad es suministrar la Aplicación y los Servicios.

En estos casos, el Responsable del Tratamiento es el Proveedor y Swikly actúa como Encargado del Tratamiento y sigue las instrucciones del Responsable del Tratamiento, tal y como se establece en el Apéndice 4.

c/ Información a los usuarios

La protección de sus datos personales es importante para Swikly. Swikly se compromete a cumplir las leyes y reglamentos aplicables a la protección de Datos Personales, en particular el Reglamento General de Protección de Datos nº 2016/679.

En relación con la provisión de la Aplicación y los Servicios, Swikly actúa como Procesador de Datos Personales en el sentido del GDPR cuando procesa los Datos Personales de los Usuarios en nombre y bajo las instrucciones del Proveedor (que es el Controlador de Datos).

Swikly es el Responsable del Tratamiento para el Tratamiento que lleva a cabo en su página web.

El presente apartado tiene por objeto informar a los Usuarios sobre el Tratamiento efectuado por Swikly en relación con la prestación de la Aplicación siguiendo instrucciones del Proveedor, así como el Tratamiento efectuado por Swikly en su página web.

Los usuarios declaran haberlo leído y aceptar todas sus condiciones.

i) Datos personales recogidos por Swikly

Como Encargado del Tratamiento, Swikly está obligado a recopilar los Datos Personales del Cliente cuando éste acepta la solicitud de Swik realizada por el Proveedor. Se trata de los siguientes Datos Personales: Apellidos, nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, dirección postal, número de tarjeta bancaria.

Cuando el Servicio es utilizado por un Proveedor que es un establecimiento de salud, pueden transmitirse a Swikly datos que puedan revelar información sobre el estado de salud del Cliente (por ejemplo: nombre específico del establecimiento de salud, nombre y/o especialidad del profesional sanitario consultado).

Swikly utiliza un alojamiento certificado como Hébergeur de Données de Santé (HDS – Proveedor de Alojamiento de Datos de Salud).

Swikly también está obligado a recoger los Datos Personales del Proveedor cuando:

- El Proveedor se registra en la Aplicación y abre una cuenta SWIKLY;
- El Proveedor envía una solicitud Swik al Cliente.

Se trata de los siguientes Datos Personales: nombre de usuario y contraseña, apellidos, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, domicilio y fecha de nacimiento del representante legal de la empresa, país de residencia, nacionalidad, medio de pago (cuenta o tarjeta bancarias), sector de actividad, documentos de identidad y, en su caso, justificante de domicilio.

El tratamiento de los Datos Personales del Proveedor y del Cliente se basa en la ejecución de un contrato (es decir, la ejecución de las Condiciones Generales de SWIKLY), el cumplimiento de las obligaciones legales de Swikly y en el interés legítimo de Swikly.

Los Datos Personales deben facilitarse para aceptar las Condiciones Generales. Los Usuarios deben proporcionar los Datos Personales mencionados. Si no se facilitan, los Usuarios no tendrán acceso al Servicio.

Estos Datos serán conservados por Swikly a efectos del Servicio.

Todos los Datos Personales recogidos por Swikly son tratados de forma lícita, leal y transparente en relación con los Usuarios. Los Datos Personales son adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los Fines del Tratamiento definidos a continuación.

ii) ¿Por qué y cómo se tratan los datos?

Tratamos los Datos con distintos fines, que se explican a continuación.

Tramitación 1: Prestación del Servicio y de la Solicitud

Finalidad del Tratamiento: Gestionar la Aplicación, crear las cuentas SWIKLY de los Proveedores, poner a disposición de los Usuarios el Servicio prestado por SWIKLY, mostrar la tabla de seguimiento de Swiks para Proveedores, gestionar los Clientes y Proveedores.

Base jurídica del tratamiento: el tratamiento es necesario para aplicar las Condiciones Generales y prestar el Servicio (artículo 6 (1) b del GDPR).

Periodo de conservación de los datos: Duración del uso activo de su cuenta SWIKLY por parte del Proveedor, más 2 años.

Para las finalidades de mejora de la Aplicación, la Sociedad actúa como responsable del tratamiento y se basa en su interés legítimo. Utiliza **Tally** (envío de formularios) y **Google Tag Manager** (seguimiento de etiquetas) para recopilar información que le permite mejorar la Aplicación.

Tramitación 2: Comprobación de la identidad de los proveedores

Finalidad del tratamiento: Comprobar que la identidad declarada es la identidad real del Proveedor.

Base jurídica del tratamiento: cumplimiento de obligaciones legales (artículo 6 (1) c) del GDPR)

Periodo de conservación de los datos: Los documentos de identidad se conservan durante el tiempo necesario para comprobar la identidad del interesado. Podrá conservarse una copia del documento de identidad durante 6 años si es necesario a efectos probatorios o para cumplir una obligación legal.

Tratamiento 3: Lucha contra las conductas fraudulentas

Finalidad del tratamiento: Lucha contra el uso fraudulento de tarjetas bancarias, lucha contra los comportamientos que causan daños al bien alquilado, lucha contra las ausencias múltiples, lucha contra los casos de impagos, elaboración de una lista de exclusión de Clientes con comportamientos fraudulentos.

Base jurídica del tratamiento: cumplimiento de una obligación legal e interés legítimo de la empresa (artículo 6 (1) b y f del GDPR)

Periodo de conservación de los datos: Periodo necesario para cumplir estos fines, y como máximo 5 años.

Tramitación 4: Gestión de siniestros

Finalidad del tratamiento: Gestión de reclamaciones por parte del titular de la tarjeta de pago utilizada

Base jurídica del tratamiento: cumplimiento de las Condiciones Generales (artículo 6 (1) b) del GDPR)
Plazo de conservación de los datos: 13 meses a partir de la fecha de adeudo o 15 meses a partir de la fecha de adeudo en caso de adeudo diferido (artículo L.133-24 del Código Monetario y Financiero francés).

Tramitación 5: Desempeño del Mandato según se define en el ANEXO 2 de las Condiciones Generales

Finalidad del tratamiento: Cobro de los créditos incuestionables, líquidos y exigibles de los Proveedores frente a los Clientes que hayan aceptado un Swik

Base jurídica del tratamiento: cumplimiento de las Condiciones Generales (artículo 6 (1) b) del GDPR)

Periodo de conservación de los datos: Duración del Mandato más cinco años a partir de la finalización del Mandato.

iii) Destinatarios y transferencias de datos personales

Los Datos Personales se comparten únicamente para fines relacionados con el suministro del Servicio o el Sitio Web, internamente con los empleados de la Empresa.

El Usuario también queda informado de que los Datos Personales que le conciernen, recogidos por la Sociedad en el marco del presente documento, podrán ser transmitidos a los prestadores y subcontratistas con los que la Sociedad mantiene una relación contractual, exclusivamente con el fin de ejecutar el Servicio, siempre y cuando dichos terceros destinatarios de los Datos Personales estén sujetos a una normativa que garantice un nivel de protección adecuado y conforme a lo establecido por el GDPR.

La lista de subcontratistas de la empresa puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://support.swikly.com/es/support/solutions/articles/101000452068-rgpd-lista-de-subcontratistas-de-swikly>

Algunas transferencias fuera de la Unión Europea pueden tener lugar debido a las herramientas de terceros utilizadas para prestarle el Servicio. La ubicación se indica en la lista de subcontratistas. En este caso, la Sociedad se compromete a respetar la normativa vigente y a establecer todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la confidencialidad de los Datos Personales transferidos de este modo.

iv) Derechos de los usuarios

De conformidad con los artículos 15 a 22 del GDPR relativos a sus Datos Personales en nuestro poder, usted tiene los siguientes derechos:

- derecho de acceso (artículo 15 del RGPD)
- derecho de rectificación (artículo 16 del RGPD)
- derecho de supresión (artículo 17 del RGPD)
- derecho a la limitación del tratamiento (artículo 18 del RGPD)
- derecho de notificación de rectificación, supresión o limitación del tratamiento (artículo 19 del RGPD)
- derecho a la portabilidad de los datos personales (artículo 20 del RGPD)
- derecho de oposición (artículo 21 del RGPD)
- derecho a no ser objeto de elaboración de perfiles (artículo 22 del RGPD)

Swikly no toma decisiones automatizadas.

Puede ejercer sus derechos mediante una simple solicitud dirigida al delegado de protección de datos de la Sociedad en la siguiente dirección:

SWIKLY Delegado de Protección de Datos
MAMA WORKS 92 Cours Lafayette, 69003 Lyon Francia
o por correo electrónico: rgpd@swikly.com

También puede presentar una reclamación ante la Comisión Nacional de Informática y Libertades (CNIL) si considera que no hemos respetado sus derechos.

15. Gestión de cookies

La Empresa le informa de que instala cookies.

La Empresa utiliza cookies para permitir y facilitar la comunicación electrónica, así como para ofrecer funciones adaptadas a las necesidades de los Usuarios. Las cookies identifican a los Usuarios cada vez que se conectan, facilitando así su acceso al Servicio. Los Usuarios pueden rechazar las cookies cuando acceden a la Aplicación o modificando la configuración de su navegador. Sin embargo, esto puede cambiar las funciones de la Aplicación, lo que el Usuario acepta.

16. Idioma

En caso de que las presentes Condiciones Generales se traduzcan a uno o varios idiomas, la versión francesa prevalecerá entre las Partes en caso de contradicción o litigio sobre el significado de un término.

17. Condiciones aplicables a las ofertas y periodos de prueba

Los usuarios que deseen beneficiarse de una oferta de prueba deben abrir una cuenta SWIKLY por primera vez, de conformidad con el artículo 3, durante el período de suscripción de la oferta. Una vez suscritos, los Usuarios tienen pleno acceso al Servicio durante el periodo especificado en la oferta, desde el momento en que abren la cuenta SWIKLY (en adelante, el "Periodo de prueba"), y dentro del límite del número de solicitudes Swik especificado en la oferta.

Durante el Periodo de Prueba, el Servicio sólo es gratuito para los Cargos de Servicio SWIKLY vinculados a las solicitudes Swik incluidas en la oferta. Los gastos de cobro de SWIKLY siguen siendo adeudados a la Empresa en las condiciones especificadas en las presentes Condiciones Generales que se aplican en su totalidad.

18. Legislación y jurisdicción aplicables

Las presentes Condiciones Generales se rigen por el derecho francés. En caso de litigio relativo a la validez, la interpretación y/o la ejecución de las presentes, las Partes acuerdan que los tribunales de Lyon serán competentes para resolver cualquier litigio.

19. Características distintivas del uso del Servicio a través de una API

Si, como Proveedor, ha desarrollado su propio sitio web, aplicación o plataforma de reserva, alquiler o compra (en adelante, la "Plataforma de Terceros") y desea utilizar el Servicio a través de una API de Swikly, acepta quedar vinculado por los siguientes términos:

- haber declarado previamente su Plataforma de Terceros a la Empresa mediante un correo electrónico enviado a la siguiente dirección: contact@swikly.com;
- dicha declaración implica en todo caso la creación de una cuenta SWIKLY de acuerdo con las presentes Condiciones Generales, que conectaremos técnicamente a su Plataforma de Terceros, así como la aceptación expresa de las Condiciones Generales;
- su Plataforma de Terceros no debe permitir ningún almacenamiento, exportación o uso de datos pertenecientes a Usuarios del Servicio distintos de aquellos cuyo uso se autoriza en el presente documento, y distintos del uso autorizado en el presente documento;
- su Plataforma de Terceros no debe tener la misma finalidad que el Servicio;
- usted reconoce que es el único responsable del buen funcionamiento y uso de la API Swikly;
- no puede dar a nadie los códigos de acceso a la API Swikly que le daremos; estos códigos constituyen información confidencial en virtud de las presentes Condiciones Generales;
- usted reconoce los derechos de propiedad, incluidos los derechos de propiedad intelectual, de la Empresa sobre la API Swikly;
- usted dispone de una licencia no exclusiva, limitada e intransferible para utilizar la API Swikly con el fin de desarrollar, probar y mantener su Plataforma de Terceros y permitir a sus clientes utilizar el Servicio a través de su Plataforma de Terceros gracias a la inclusión de la API Swikly;

- debe utilizar la API Swikly en las mismas condiciones que el Servicio y la Aplicación, y en particular de conformidad con el artículo 11;
- deberá eliminar inmediatamente cualquier dato de Usuario a petición nuestra;
- además, tiene licencia para utilizar la Marca SWIKLY con el único fin, en su caso, de identificar el Servicio en su Plataforma de Terceros;
- debe tomar todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad técnica de los datos transmitidos en su Plataforma de Terceros y en la Aplicación;
- usted reconoce que los derechos derivados del presente artículo pueden ser rescindidos en cualquier momento en caso de incumplimiento de las Condiciones Generales, por decisión de la Empresa.

20. Características distintivas del Servicio debido a la pertenencia del Proveedor a una red/sociedad

El Servicio puede ser utilizado por un grupo de Proveedores pertenecientes a una misma red/asociación. En este caso, el responsable de la red del Proveedor puede poner el Servicio Swikly a disposición de todos los Proveedores adscritos a su red/asociación.

En este marco, el Proveedor que es la cabeza de la red, puede:

- Pagar una parte o la totalidad de los Gastos de Servicio Swikly, Gastos de Cobro Swikly y Comisión de Pago generados por todos los Swiks y Pagos Únicos iniciados por sus Proveedores a través del Servicio Swikly;
- Recibir en su monedero electrónico un porcentaje, cuyo tipo se determina en las condiciones financieras especiales (presupuestos) firmadas por la Empresa y el responsable de la red del Proveedor y calculado para todos los importes sujetos a Pagos y Cobros Únicos de un Swik generados por los Proveedores pertenecientes a la red/sociedad.

En este marco, el Proveedor jefe de la red es responsable de obtener las autorizaciones necesarias de sus Proveedores relativas, en particular, a la deducción de dicho porcentaje de su monedero electrónico abierto por la Sociedad para la prestación del Servicio. Indemnizará y mantendrá indemne a la Sociedad frente a cualesquiera acciones y reclamaciones de un Proveedor de su red que impugne la deducción de dicho porcentaje de su monedero electrónico.

Al aceptar las presentes Condiciones Generales, el Proveedor perteneciente a la red/sociedad acepta, en su caso, el principio de deducción de este porcentaje de su monedero electrónico, en beneficio del jefe de la red. Renuncia a cualquier acción contra la Empresa por este concepto.

21. Servicio de seguro de fianzas

El Servicio de Recompra de fianza no afecta a todos los Proveedores. Es activado por la Empresa, a su entera discreción. El funcionamiento del Servicio de Recompra de Fianza Escudo es similar al descrito para la Fianza Zen en el artículo 5.a) de las presentes Condiciones Generales. Se aplican las mismas condiciones de aplicación y las mismas exoneraciones de responsabilidad que las descritas en el artículo 5.a), con la diferencia de que el Servicio de Recompra de fianza Escudo se ofrece al Cliente después de que este haya aceptado el Swik.

22. Reversibilidad

Al finalizar el uso del Servicio por parte del Proveedor, la Sociedad se compromete a garantizar la reversibilidad y la portabilidad de los datos del Proveedor en las condiciones definidas en el presente artículo. Esta obligación se enmarca dentro de los requisitos de interoperabilidad y portabilidad de los datos exportables previstos por el artículo 28, II, 2º de la ley n.º 2024-449 del 21 de mayo de 2024 y por el Reglamento (UE) 2023/2854 del 13 de diciembre de 2023 relativo a los datos («Data Act»).

La reversibilidad cubre el conjunto de los datos exportables pertenecientes al Proveedor, alojados en la Aplicación. Estos datos exportables se entienden como los datos de entrada y de salida generados por el uso de la Aplicación, con exclusión de los metadatos y de los datos derivados que pertenecen a la Sociedad y que están protegidos por derechos de propiedad intelectual o por el secreto empresarial.

La restitución de los datos se realizará en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina (CSV) y, cuando sea aplicable, conforme a estándares abiertos que garanticen la interoperabilidad. Los datos estarán disponibles desde la cuenta del Proveedor, quien podrá descargarlos en cualquier momento.

La Sociedad se compromete a cooperar de buena fe con el Proveedor o con su nuevo prestador para facilitar, en su caso, la migración, sin interrupción irrazonable del servicio y dentro de un plazo razonable que permita garantizar la continuidad del servicio por parte del Proveedor.

La Sociedad no facturará ningún coste, salvo en caso de solicitud compleja y específica. En ese caso, dichos costes no podrán exceder los costes reales y directos soportados por la Sociedad y directamente vinculados a dichas operaciones. De conformidad con el Data Act, no se facturará ningún coste a partir del 12 de enero de 2027.

Tras la confirmación escrita por parte del Proveedor de la correcta recepción de la totalidad de los datos, y a más tardar 60 días después del final del uso del Servicio, la Sociedad procederá a la destrucción segura e irreversible de todos los datos del Proveedor presentes en sus sistemas, incluidas las copias de seguridad, y proporcionará un certificado de destrucción previa solicitud.

ANEXO 1. PAGO COMPENSATORIO - TABLA DE SOLICITUDES DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO COBRO

Aplicable al sector de la vivienda para las fianzas Swik(s)

Tipo de cobro	Motivos de la recogida	Tipo de daños aceptados por Swikly	Incluido en el servicio premium
Daños ^(a)	Mueble dañado o roto, puerta del baño arrancada, llave rota en la cerradura, acero inoxidable rayado (credencia, nevera, barra, encimera, etc.) pata de un mueble dañada, persiana enrollable dañada, muebles de jardín dañados, mancha de cera de vela, etc.	Sí	Sí
	Barra de cortina dañada, cortina dañada, material del sofá/sillón manchado o dañado, etc.	Sí	
	Materiales, moqueta, alfombra, edredón y sábanas manchados o dañados, etc.	Sí	
	Equipo de alta fidelidad, altavoz, TV, decoración, luz rota o dañada, etc.	Sí	
	Agujeros en las paredes, paredes manchadas, arañazos en el parqué, manivela rota, robot limpiafondos o persiana enrollable de piscina rota, etc.	Sí	
	Placa vitrocerámica, robot de cocina, máquina de hielo rotos o dañados, encimera quemada, quemaduras y astillas de madera en la chimenea, quemaduras de barbacoa en terraza de madera, etc.	Sí	
Limpieza	Limpieza prolongada	Sí	Sí
	Papelera sin vaciar	Sí	
Daños en las tuberías por uso inadecuado	Fregadero obstruido	Sí ^(a)	No ^(f)
	Ducha atascada	Sí ^(a)	
	Aseos atascados	Sí ^(a)	
	Fuga	Sí ^(a)	
	Inodoros con unidad trituradora atascados	Sí ^(a)	Sí
Incumplimiento de las normas de uso/contrato o de las Condiciones Generales de Venta del Proveedor.	Contaminación acústica	No	No
	Fumar	Sí	Sí ^(d)
	Días extra sin preaviso (en cuclillas)	Sí	No
	Comportamiento de los clientes	No	No
	Pagos pendientes (VOD, abandonos sin pagar, consumo excesivo)	Sí	No
	Parte sin daños que dé lugar a una denuncia o una multa	Sí ^(b)	No
	Alojamiento de personas adicionales	Sí ^(b)	No
	Uso indebido del apartamento (por ejemplo, filmación no autorizada)	Sí ^(b)	No
Robo/falta de devolución del material	Intrusión en la habitación mientras que la reserva ha sido cancelada	Sí	No
	Llave perdida	Sí	Sí
	Llave dejada en el apartamento	Sí	
Robo de objetos, equipos (CD, DVD, libros, cómics robados, etc.)	Sí		
Registro de entrada/salida	Tarde	Sí ^{(b) (c)}	Sí ^(c)
Devolución de un Swik	n/a	Sí	Sí

(a) Quedan excluidos los daños debidos a la obsolescencia, es decir, el desgaste normal por el paso del tiempo

(b) Si se especifica en las Condiciones de alquiler del Proveedor

(c) Queda excluida la salida tardía por parte del Cliente con facturación por parte del Proveedor de una cantidad a tanto alzado.

(d) Sólo previa presentación de una factura de limpieza o de un servicio de desodorización

(e) Los daños a las zonas comunes están excluidos del servicio de primas.

(f) Únicamente previa presentación de una factura de un fontanero que especifique el uso inadecuado del equipo sanitario.

Aplicable a todos los sectores para los Swik-no show

Tipo de recogida	Motivos de la recogida	Tipo de daños aceptados por Swikly	Cubierto por el Servicio Premium
No se presenta	Ausencia por cualquier motivo	Sí	Sí
Cancelación de última hora	según el plazo previsto en las Condiciones Generales de Venta del Proveedor	Sí	Sí
Devolución de un Swik	n/a	Sí	Sí

Aplicable al sector de alquiler de vehículos para Swik Fianza

Tipo de recogida	Motivos de la recogida	Tipo de daños aceptados por Swikly	Cubierto por el Servicio Premium
Daños	Arañazos en la carrocería, espejo retrovisor roto, faro roto, ventanilla rota deliberadamente, pintadas en el vehículo, etc.	Sí	Sí ^{(c)(d)}
Uso de la vivienda alquilada y pagos pendientes	Ticket/multa no pagada	Sí	Sí ^(d)
	Kilometraje o periodo de alquiler superado	Sí	No
	Repostaje de combustible o recarga de energía no realizada o realizada sólo parcialmente	Sí	Sí ^(d)
	Limpieza de la vivienda no realizada o mal realizada	Sí	Sí ^(d)
Robo/falta de devolución del material	Llave perdida	Sí	Sí ^(d)
	Falta un objeto o una pieza necesaria para el buen funcionamiento	Sí	
	Robo de un objeto o del vehículo	Sí	
Devolución de un Swik	n/a	Sí	Sí

(c) Quedan excluidos los daños a las piezas de desgaste y los daños atribuibles a la obsolescencia

(d) El reembolso acumulado no puede superar la suma de las cantidades en exceso especificadas en las pólizas de seguro propuestas por un tercero y aplicables a la solicitud de Cobro. Las franquicias deberán acreditarse mediante documento justificativo de la compañía aseguradora.

Aplicable al sector del alquiler de vehículos para los Swiks de Fianza

Reclamación	Motivo de la Reclamación	Tipo de daño aceptado por Swikly	Incluido en el Servicio Premium
Daños	Arañazos en la carrocería, retrovisor arrancado, faro roto, cristal roto intencionadamente, grafiti en el vehículo, etc.	Sí	Sí ^{(c)(d)}
Uso del alquiler e impagos	Multa de tráfico no pagada	Sí	Sí ^(d)
	Exceso de kilometraje o de duración del alquiler	Sí	No
	Repostaje de combustible o energía no realizado o realizado parcialmente	Sí	Sí ^(d)
	Limpieza del bien no realizada o mal realizada	Sí	Sí ^(d)
Robo/No devolución de material	Llave perdida	Sí	Sí ^(d)
	Falta de objeto/pieza necesaria para el correcto funcionamiento	Sí	
	Robo de un objeto o del vehículo	Sí	
Devolución de cargo bancaria de un Swik	n/a	Sí	Sí

(c) Quedan excluidos los daños en piezas de desgaste y los imputables al desgaste natural
 (d) Los pagos acumulados no podrán superar la suma de los importes de las franquicias definidas en los contratos de seguro ofrecidos por un tercero y aplicables a la Reclamación. El importe de las franquicias deberá justificarse mediante un documento justificativo emitido por la compañía de seguros.

ANEXO 2. MANDATO GENERAL DE COBRO

1. Propósito

En el marco de sus actividades, la Empresa está obligada a cobrar las deudas incuestionables, líquidas y exigibles de los Proveedores frente a los Clientes que hayan aceptado un Swik en la Solicitud. El Swik ha sido objeto de una solicitud de Cobro por parte del Proveedor que no ha prosperado por diversos motivos (en adelante, las "**Deudas**"). La Sociedad lleva a cabo su actividad de cobro de deudas de conformidad con las leyes y reglamentos, en el marco establecido por el presente mandato de cobro de deudas que el Proveedor otorga a la Sociedad (en adelante, el "**Mandato**") y de conformidad con los artículos L124-1 y siguientes del Código de Procedimientos Civiles de Ejecución francés.

2. Aceptación del mandato

Se considera que el Mandato ha sido expresamente aceptado por el Proveedor para las Deudas especificadas una vez que el Proveedor haya marcado la casilla correspondiente en la Solicitud tras el envío de las pruebas de las Deudas indicando que "Al marcar esta casilla, acepta otorgar a SWIKLY un mandato para cobrar las deudas, cuya base e importes figuran en los elementos transmitidos a través de la Solicitud".

3. Garantías

La Sociedad declara que (i) ha suscrito un seguro de responsabilidad profesional con HYALIN Assurances, que la cubre contra las consecuencias financieras en que pueda incurrir debido a su actividad de cobro de deudas, (ii) ha declarado su actividad al Ministerio Fiscal, y (iii) ha abierto una cuenta bancaria para recibir los fondos cobrados por cuenta del Proveedor.

En relación con el Mandato, la Empresa declara que realiza el cobro de las Deudas mediante el envío de correos electrónicos con acuse de recibo al Cliente, sin medidas adicionales por parte de la Empresa, que el Proveedor acepta. No se estipula ninguna obligación de resultado en relación con el cobro efectivo de las Deudas.

El Proveedor garantiza que tiene capacidad para comprometerse y dar su consentimiento al cobro de las Deudas objeto del Mandato. Además, garantiza que las Deudas son incuestionables, líquidas y exigibles. En consecuencia, la Sociedad no podrá ser considerada responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la ausencia de las condiciones exigidas anteriormente en relación con la Deuda. Por este motivo, el Proveedor reembolsará los gastos en que haya incurrido y cualquier sentencia dictada contra la Sociedad.

4. Obligaciones de la empresa

Según los términos del Mandato, la Sociedad actúa en nombre y por cuenta del Proveedor para cobrar las Deudas. Por lo tanto, el Proveedor autoriza a la Sociedad a recibir el pago de todas las Deudas en su nombre y la autoriza a realizar todos los actos necesarios para obtener las Deudas, incluido el intercambio de cartas con el Cliente (incluido el envío de correos electrónicos), el cobro de las sumas recuperadas y, de forma más general, todas las gestiones amistosas necesarias para cobrar las Deudas.

La Empresa no procederá al cobro judicial de las Deudas.

El Proveedor autoriza a la Sociedad a reclamar al Cliente los intereses de demora, penalizaciones, indemnizaciones y cláusulas penales, ya sean de derecho, contractuales o de compromiso, que sean accesorios a la Deuda, y le autoriza a transigir sobre estos accesorios.

5. Obligaciones del proveedor

El Proveedor se compromete a facilitar a la Sociedad toda la información necesaria para el cobro de las Deudas y garantiza que la información facilitada es exacta. En caso contrario, la Sociedad podrá ser reembolsada por los

gastos de cobro incurridos para cobrar las Deudas. En caso de contacto directo con el Cliente, el Proveedor se compromete a informar inmediatamente a la Sociedad y a redirigir al Cliente a la Sociedad.

A partir de la fecha de aceptación del Mandato por parte del Proveedor, éste se compromete a no realizar más intentos de cobro de las deudas del Cliente, y a haber otorgado un mandato de cobro de las Deudas únicamente a la Sociedad, con exclusión de cualquier otra agencia de cobro.

Las Deudas a cobrar y las pruebas se transmiten a través de la Solicitud.

6. Duración y expiración del Mandato

El Mandato se celebra por tiempo indefinido. En consecuencia, el Mandato se rescindirá a iniciativa del Proveedor por correo electrónico.

A partir de la fecha efectiva de terminación del Mandato, la Empresa detendrá todos los procedimientos de cobro de Deudas del Cliente.

7. Transferencia de los importes recaudados

Los importes recaudados serán transferidos por la Compañía a más tardar treinta (30) días después de la recepción de los fondos recaudados mediante transferencia bancaria.

8. Tasas

a) Ajuste.

Los honorarios fijados para el cobro de las Deudas son los indicados en el presupuesto de precios del servicio firmado por el Proveedor, o en su defecto, el 5% de las cantidades cobradas + 25 cts.

Las tasas fijadas son por deuda.

b) Pago.

La Sociedad se reserva el derecho a deducir sus honorarios antes de que los importes cobrados sean transferidos al Proveedor, tal y como se estipula en el Artículo 7 del Mandato. Los honorarios se devengarán incluso si los importes se abonan directamente al Proveedor. En este caso, el Proveedor se compromete a abonar a la Sociedad el importe de los honorarios correspondientes según lo establecido anteriormente. Si en el curso de la gestión resulta que la Deuda ha sido pagada por el Cliente antes de la fecha de transmisión del asunto, la Sociedad facturará al Proveedor los honorarios especificados. Todas las facturas de la Sociedad son pagaderas al contado y en caso de impago en la fecha de vencimiento, el Proveedor estará obligado a pagar intereses de demora al tipo legal vigente más diez (10) puntos. Las penalizaciones por demora son exigibles sin necesidad de formalidades previas. Además, en caso de deuda comercial, se adeudará una indemnización global por cobro de cuarenta (40) euros.

ANEXO 3. ACUERDO GENERAL SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

i. Recitales

MEDIANTE el presente anexo, el "Acuerdo general sobre el tratamiento de datos personales" (el "Acuerdo") forma parte de las Condiciones Generales aplicables entre SWIKLY (el "Encargado del tratamiento") y el Proveedor (el "Responsable del tratamiento").

CONSIDERANDO que el Acuerdo se redacta con el fin de cubrir el Tratamiento de Datos Personales que tiene lugar debido a la provisión de la Aplicación a los Usuarios por parte del Procesador.

ii. Propósito

En el curso de sus relaciones contractuales, las Partes se comprometen a respetar la normativa vigente aplicable al tratamiento de Datos Personales, y en particular el **GDPR**.

El presente documento tiene por objeto definir las condiciones en las que el Procesador se compromete a llevar a cabo las operaciones de procesamiento de Datos Personales definidas a continuación en nombre del Controlador de Datos, de conformidad con el artículo 28 del GDPR.

En el Apéndice 1 "Descripción del Tratamiento" figura una descripción del Tratamiento de Datos Personales efectuado por cuenta del Responsable del Tratamiento por el Encargado del Tratamiento.

El Encargado del Tratamiento está autorizado a tratar, por cuenta del Responsable del Tratamiento, los Datos Personales necesarios para prestar el/los Servicio(s), la Solicitud y el Mandato definidos en las Condiciones Generales.

iii. Entrada en vigor - Duración del Acuerdo - Orden de precedencia contractual

El presente Acuerdo entrará en vigor en la fecha de aceptación de las Condiciones Generales por parte del Proveedor y se aplicará durante todo el periodo de validez de la cuenta SWIKLY del Proveedor.

En caso de contradicción entre el presente Acuerdo y cualquier otro elemento de las Condiciones Generales, y en particular en lo que respecta a los artículos relativos a los Datos Personales, prevalecerá el Acuerdo.

iv. Obligaciones del encargado del tratamiento para con el responsable del tratamiento

El tramitador se compromete a:

1. Tratar los datos únicamente por instrucciones del Responsable del tratamiento y exclusivamente para la(s) finalidad(es) definida(s) en el apartado «Descripción de los Tratamientos» que figura a continuación.

Si el encargado del tratamiento considera que una instrucción del responsable del tratamiento constituye una infracción del GDPR o de cualquier otra disposición de la legislación de la UE o de los Estados miembros relativa a la protección de datos, informará inmediatamente al responsable del tratamiento y podrá negarse a seguir las instrucciones.

Además, si el Encargado del Tratamiento está obligado a transferir Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional, de conformidad con la legislación de la UE o del Estado miembro al que esté sujeto, deberá informar al Responsable del Tratamiento de este requisito legal antes del tratamiento, a menos que la legislación en cuestión le prohíba informar al Responsable del Tratamiento por motivos importantes de interés público;

2. Garantizar la confidencialidad de los Datos Personales tratados.

3. Garantizar que las personas autorizadas traten los Datos Personales:

- se comprometan a respetar la confidencialidad o estén sujetos a una obligación legal adecuada de confidencialidad
- recibir la formación necesaria sobre protección de datos personales

4. Tomar todas las medidas requeridas en virtud del artículo 32 del GDPR en relación con la seguridad de los Datos Personales para los que se subcontrata el Procesamiento al Procesador;

5. Subtransformación - Autorización general

El Encargado del Tratamiento está expresamente autorizado a recurrir a uno o varios Subencargados del Tratamiento tras haber informado previamente al Responsable del Tratamiento de la identidad y los datos de contacto del Subencargado y de las actividades de Tratamiento que llevará a cabo. La lista de Subencargados del Tratamiento está disponible haciendo clic aquí:

<https://support.swikly.com/es/support/solutions/articles/101000452068-rgpd-lista-de-subcontratistas-de-swikly> .

El Encargado del tratamiento informará al Responsable del tratamiento de cualquier cambio previsto relativo a la adición o sustitución de uno o varios Subencargados del tratamiento, quien tendrá la oportunidad de oponerse a dichos cambios. Si el Responsable del Tratamiento no se opone en un plazo de diez (10) días, se considerará que ha autorizado al Encargado del Tratamiento a utilizar el nuevo Subencargado.

El Procesador está obligado a transferir e imponer las mismas obligaciones relativas a la protección de Datos Personales que las establecidas en el presente Acuerdo a cualquier Subprocesador en su contrato con el Subprocesador. En particular, el Procesador debe asegurarse de que el Subprocesador ofrezca garantías suficientes con respecto a la implementación de medidas técnicas y organizativas adecuadas para que el Procesamiento cumpla con los requisitos del GDPR.

Si el Subencargado del Tratamiento incumple sus obligaciones en materia de protección de datos, el Encargado del Tratamiento inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento del cumplimiento de sus obligaciones por parte del otro Encargado.

6. Transferencias a terceros países

En caso de transferencia de Datos Personales fuera de la Unión Europea, el Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir lo dispuesto en el artículo 44 del RGPD. En consecuencia, los Datos Personales solo podrán transferirse a un tercer país si la Comisión Europea ha emitido una decisión de adecuación para el país no perteneciente a la UE de que se trate, en la que se reconozca un nivel de protección adecuado, o si, en ausencia de una decisión de adecuación, el Encargado del Tratamiento ha previsto garantías adecuadas, como cláusulas contractuales tipo, normas corporativas vinculantes o cualquier otro tipo de garantías previstas en los artículos 46 y siguientes del RGPD.

7. Derecho de información de los interesados

El procesador publica información para los interesados, [disponible aquí](#). Esta sección proporciona información sobre el Tratamiento llevado a cabo en relación con la prestación de la Aplicación, el Servicio y el Mandato, y describe los derechos de los Interesados en relación con sus Datos Personales y cómo pueden ejercerlos.

8. Ejercicio de los derechos de los interesados

En la medida de lo posible, el encargado del tratamiento ayudará al responsable del tratamiento, mediante las medidas técnicas y organizativas adecuadas, a cumplir con su obligación de atender las solicitudes de los interesados para ejercer sus derechos: derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, derecho a la limitación del tratamiento, derecho a la portabilidad de los datos personales y derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando los interesados presenten solicitudes al encargado del tratamiento para ejercer sus derechos, éste deberá enviar dichas solicitudes al responsable del tratamiento en el momento de su recepción, por correo electrónico a la dirección de correo electrónico facilitada por el proveedor al crear su cuenta SWIKLY, o a cualquier dirección para el ejercicio de los derechos de los interesados facilitada por el proveedor.

9. Notificación de violaciones de datos personales

El Encargado del Tratamiento notificará al Responsable del Tratamiento cualquier Vulneración de Datos Personales en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas laborables desde que tuvo conocimiento de la misma y por cualquier medio. El Responsable del Tratamiento recibirá estas notificaciones en la dirección de correo electrónico facilitada por el Proveedor al crear su cuenta SWIKLY o en cualquier dirección para el ejercicio de los derechos de los Titulares de los Datos facilitada por el Proveedor.

En caso de notificación verbal, deberá confirmarse por escrito.

La notificación deberá ir acompañada de toda la documentación necesaria para que el Responsable del Tratamiento pueda, en su caso, notificar la Vulneración a la Autoridad de Control competente y facilitar a la Autoridad de Control competente la información especificada en el artículo 33 del GDPR. El Encargado del Tratamiento se compromete a facilitar al Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para la notificación especificada en el artículo 33 del RGPD, a medida que tenga conocimiento de la misma.

10. Asistencia del encargado del tratamiento para que el responsable del tratamiento cumpla sus obligaciones

El encargado del tratamiento ayudará al responsable del tratamiento a realizar evaluaciones de impacto de la protección de datos.

El Encargado del Tratamiento ayudará al Responsable del Tratamiento a realizar la consulta previa a la Autoridad de Control.

11. Delegado de protección de datos

El Delegado del Tratamiento puede enviar cualquier pregunta relacionada con los Datos Personales al Encargado de Protección de Datos del Responsable del Tratamiento a la siguiente dirección de correo electrónico: rgpd@swikly.com.

12. Registros de categorías de actividades de tratamiento

El Encargado del Tratamiento declara que mantiene un registro escrito de todas las categorías de actividades de Tratamiento realizadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contiene:

- el nombre y los datos de contacto del responsable del tratamiento en cuyo nombre actúa, de los subencargados del tratamiento y, en su caso, del responsable de la protección de datos;
- las categorías de Tratamiento realizadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, así como las categorías de Datos Personales y de Interesados;
- cuando proceda, las transferencias de Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias a que se refiere el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, del RGPD, la documentación de las garantías adecuadas;
- en la medida de lo posible, una descripción general de las medidas de seguridad técnicas y organizativas, entre otras, según los requisitos:
 - o la seudonimización y el cifrado de los Datos Personales;
 - o la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resistencia permanentes de los sistemas y servicios de procesamiento;
 - o la capacidad de restablecer oportunamente la disponibilidad y el acceso a los Datos Personales en caso de incidente físico o técnico;
 - o un proceso para comprobar, analizar y evaluar periódicamente la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

13. Documentación y auditoría/inspección

Con el fin de demostrar el cumplimiento de todas sus obligaciones, el Encargado del Tratamiento pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento la documentación necesaria, incluida la posibilidad de una auditoría por parte del Responsable del Tratamiento o de un auditor designado por éste.

El Responsable del Tratamiento podrá llevar a cabo, a sus expensas, una (1) auditoría de las medidas de protección y seguridad de los Datos Personales adoptadas por el Encargado del Tratamiento para los Datos Personales tratados por cuenta del Responsable del Tratamiento, como máximo una vez cada doce (12) meses, salvo en circunstancias excepcionales debidas a una violación de Datos Personales imputable al Encargado del Tratamiento que justifique una auditoría adicional.

Esta auditoría puede ser realizada por el Responsable del Tratamiento o por un auditor tercero independiente del Encargado del Tratamiento y debidamente designado por éste, siempre que dicho auditor tercero no ejerza también una actividad que compita con la del Encargado del Tratamiento y/o no tenga relación jurídica con un competidor del Encargado del Tratamiento.

Las Partes y el auditor externo deberán firmar previamente un acuerdo de confidencialidad.

El Responsable del Tratamiento deberá informar por escrito al Encargado del Tratamiento, con un preaviso de un (1) mes, de su intención de llevar a cabo dicha auditoría y de la identidad del auditor externo seleccionado, en su caso (junto con el mandato otorgado), así como del alcance de la auditoría prevista.

La auditoría realizada por el Responsable del tratamiento se referirá únicamente al cumplimiento por parte del Encargado del tratamiento de las obligaciones que le incumben en virtud del RGPD, en particular en materia de seguridad y protección de los Datos personales tratados por cuenta del Responsable del tratamiento en virtud del presente Acuerdo y de las Condiciones generales. En cualquier caso, las operaciones de auditoría no deben interrumpir el funcionamiento de los servicios y negocios del Procesador.

v. Obligaciones del Responsable del tratamiento frente al Encargado del tratamiento

El Responsable del Tratamiento se compromete a:

- Determinar los fines y medios del tratamiento de conformidad con el RGPD;
- Obtener el consentimiento de los Interesados cuando este constituya la base legal de los Tratamientos realizados;
- Facilitar al Encargado del Tratamiento los Datos necesarios para describir el Tratamiento que se subcontrata;
- Documentar por escrito todas las instrucciones relativas al tratamiento de datos por parte del encargado del tratamiento;
- Garantizar, previamente y durante toda la duración del Tratamiento, el cumplimiento por parte del Encargado del Tratamiento de las obligaciones establecidas por el GDPR;
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de auditorías e inspecciones del encargado del tratamiento de conformidad con el apartado III. 13. del presente documento;
- Llevar un registro detallado de las actividades de Tratamiento que realiza;
- Establecer las medidas técnicas y organizativas necesarias a la vista de los requisitos del GDPR;
- Utilizar los Servicios y el Mandato de conformidad con el GDPR.

vi. Destino de los datos

A la expiración de la cuenta SWIKLY del Proveedor, por cualquier motivo que sea, el Encargado del Tratamiento se compromete a suprimir los Datos Personales o a devolverlos al Proveedor, según la elección de éste.

El Encargado del Tratamiento destruirá las copias existentes, a menos que la legislación de la UE o la legislación francesa exijan que se conserven los Datos Personales.

vii. Responsabilidad

El Encargado del Tratamiento y sus Subencargados solo serán responsables de los daños y perjuicios derivados del Tratamiento de Datos Personales en la medida en que hayan incumplido las obligaciones derivadas del presente Acuerdo o del GDPR, o hayan actuado al margen o en contra de las instrucciones legítimas del Responsable del Tratamiento.

viii. Descripción del tratamiento

A - Gobernanza del tratamiento

Responsable del cumplimiento del GDPR/DPO de SWIKLY	DPO designado ante la CNIL Gabinete Trois(point)quatorze rgpd@swikly.com
Responsable del cumplimiento del GDPR/DPO del proveedor	DPO designado para la CNIL o persona designada para SWIKLY como responsable del cumplimiento por parte del Proveedor

B - Descripción del tratamiento

Categorías de interesados	Usuarios de la Aplicación y los Servicios en el Cliente y en los Proveedores
Categorías de datos personales	<ul style="list-style-type: none"> - Para los clientes: apellidos, nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, dirección postal Para ciertos tipos de Proveedores (en particular, establecimientos de salud), puede proporcionarse a SWIKLY información que revele el estado de salud de la persona. - Para el Proveedor: nombre de usuario y contraseña, apellidos, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, domicilio y fecha de nacimiento del representante legal de la empresa, país de residencia, nacionalidad, medio de pago (tarjeta o cuenta bancarias), copia del documento de identidad, justificante de domicilio.
Finalidad del tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de la solicitud a los proveedores - Prestación de servicios a proveedores y clientes - Ejecución de los Mandatos otorgados por el Proveedor y administración de la cuenta MangoPay. - Creación de cuentas SWIKLY para proveedores - Visualización del gráfico de seguimiento del Proveedor - Aplicación de SWIKS - Comprobar la identidad de los proveedores - Alertas y gestión de comportamientos fraudulentos - Elaboración de una Lista de Exclusión de Clientes considerados de alto riesgo, en particular para luchar contra el uso fraudulento de tarjetas bancarias y/o comportamientos que causen daños al bien alquilado (los criterios de inclusión en la Lista de Exclusión se especifican en las Condiciones Generales).
Duración	<p>Para los datos del proveedor: duración de la relación comercial establecida con el proveedor para los datos vinculados a la cuenta</p> <p>Para los datos del cliente: duración de la actividad en la cuenta SWIKLY del proveedor más dos años. Tras dos años de inactividad, la cuenta SWIKLY se cancelará.</p> <p>Para los datos bancarios (del Cliente y del Proveedor): almacenados durante los 13 meses siguientes a la fecha de adeudo para la gestión de reclamaciones.</p>

Transferencias fuera de la UE	Sí, únicamente para el soporte brindado a los Usuarios. Ningún Dato de la Aplicación se transfiere fuera de la UE. (Estados Unidos - véase la lista de subprocesadores más abajo)
-------------------------------	---

C - Medidas de seguridad aplicadas por SWIKLY

El Procesador establecerá y mantendrá en vigor las medidas de seguridad descritas en esta sección. El Procesador podrá actualizar o modificar periódicamente estas medidas de Seguridad, siempre que las actualizaciones y modificaciones no supongan un deterioro de la seguridad general de los sistemas del Procesador y de los Servicios.

1. Seguridad de las infraestructuras

La seguridad del servidor la proporcionan Microsoft Azure y Amazon Web Services (AWS). El acceso informático al servidor está protegido, en primer lugar, por todas las medidas de control de acceso implantadas por AWS y Microsoft Azure y, en segundo lugar, por los métodos de autenticación que se detallan a continuación. Los proveedores de alojamiento están certificados como HDS (Hébergeurs de Données de Santé – Proveedores de Alojamiento de Datos de Salud).

2. Seguridad de la autenticación de personas

a. Autenticación de los empleados de Swikly en el sistema de información interno

Cada empleado de Swikly tiene un nombre de usuario de inicio de sesión único, es decir, su dirección de correo electrónico en el dominio Swikly. Esta dirección de correo electrónico, combinada con una contraseña, les permite acceder a su espacio de trabajo y a las aplicaciones para las que la autenticación se realiza mediante un inicio de sesión único (SSO). Un sistema de control de acceso permite identificar a cada usuario e impedir que usuarios no autorizados accedan a los recursos de información o los utilicen, como se indica a continuación. Las direcciones de correo electrónico de todos los usuarios se comprueban al menos dos veces al año y todas las direcciones inactivas se cancelan, previo envío de un mensaje de advertencia.

Los usuarios deben utilizar una contraseña para acceder a cualquier información electrónica, tanto a nivel de sistema como de puesto de trabajo.

A nivel del sistema, para acceder al espacio de trabajo Swikly y a todas las aplicaciones que utilizan un SSO para la autenticación, se requiere una contraseña junto con la dirección de correo electrónico del usuario Swikly.

A nivel de estación de trabajo, todas las estaciones de trabajo Swikly y los sistemas físicos están asegurados antes de su uso. Esto incluye:

- cifrado de discos duros
- instalar un cortafuegos para el sistema operativo.
- instalar software antivirus.
- actualización automática de los sistemas operativos.
- protección de los puestos de trabajo mediante contraseña.

b. Autenticación de los empleados de Swikly y de los usuarios de la aplicación

El acceso a la Aplicación por parte de los empleados de Swikly está protegido por un mecanismo de inicio de sesión único (SSO) en el dominio de Swikly, mediante el cual un departamento especializado actúa como tercero de confianza en relación con las alertas de seguridad ante posibles intentos de inicio de sesión en las cuentas de uno de los empleados de Swikly.

Los proveedores pueden acceder a la aplicación mediante autenticación multifactor. Las contraseñas se almacenan de forma encriptada. Las claves de cifrado se utilizan de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad informática para evitar fraudes y ataques malintencionados.

1. Medida de cifrado de claves API y métodos de gestión de claves de cifrado

Las claves API de la Aplicación están encriptadas. De acuerdo con las mejores prácticas criptográficas, Swikly prohíbe la reutilización extensiva de las claves de cifrado siempre que sea posible y rota regularmente las claves para generar nuevo material criptográfico. Además, el acceso a las claves de cifrado utilizadas en la aplicación Swikly está estrictamente limitado a los desarrolladores que necesitan acceder a la aplicación durante la producción.

2. Medidas organizativas

Swikly sensibiliza a sus empleados sobre la seguridad informática mediante el uso de contraseñas seguras y la realización periódica de pruebas a los empleados para detectar el riesgo de suplantación de identidad. Se realiza una auditoría periódica del acceso de nuevos usuarios. Periódicamente se imparte un curso de formación sobre seguridad y privacidad para los empleados de Swikly con el fin de mejorar su conocimiento de los principios básicos de la normativa aplicable (en particular, el GDPR).

El uso que se hace del sistema criptográfico en la Aplicación está controlado por todo el equipo, y los desarrolladores colaboran regularmente en el cumplimiento de las mejores prácticas.

Swikly sensibiliza regularmente a sus desarrolladores sobre la seguridad de los datos que deben tratar, así como sobre los procedimientos correctos a seguir para el envío de alertas, en particular en caso de pérdida o robo del material informático de la empresa.

Swikly ha designado un delegado de protección de datos (DPO) ante la CNIL, la autoridad francesa encargada de supervisar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, en particular el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

D - Subprocesadores autorizados para el Tratamiento efectuado por SWIKLY en calidad de Encargado del Tratamiento

La lista actualizada de Subprocesadores puede consultarse en la siguiente dirección:

<https://support.swikly.com/es/support/solutions/articles/101000452068-rgpd-lista-de-subcontratistas-de-swikly>

ANEXO 4. ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE PAGO DE MANGOPAY

ANEXO 5. MANDATO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CUENTA MANGOPAY

1. OBJET

En el marco de sus actividades, la Compañía puede encargarse de la gestión de las cuentas y billeteras electrónicas abiertas por MangoPay en nombre del Proveedor. Para llevar a cabo las acciones necesarias para esta gestión, el Proveedor otorga expresamente a la Compañía un mandato para administrar, en su nombre y por su cuenta, la cuenta MangoPay del Proveedor (en adelante, el “Mandato”) de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1984 y siguientes del Código Civil.

2. Aceptación y contenido del Mandato

El Mandato se considerará otorgado expresamente a la Compañía por el Proveedor para las siguientes acciones tan pronto como este haya aceptado las Condiciones Generales de la Compañía:

- Abrir una cuenta con MangoPay regida por el Acuerdo Marco de Servicios de Pago de MangoPay, que figura en el ANEXO 4 de las Condiciones Generales, dentro del entorno de Swikly;
- Iniciar, en su nombre, cualquier transferencia desde la cuenta MangoPay del Proveedor en el entorno de Swikly hacia la(s) cuenta(s) externa(s) del Proveedor previamente comunicadas;
- Consultar el saldo de la cuenta MangoPay en el entorno de Swikly y las transacciones asociadas;
- Registrar, modificar o eliminar las cuentas externas del Proveedor (como beneficiarios de confianza) en MangoPay que hayan sido comunicadas por el Proveedor a la Compañía;
- Actualizar la información personal del Proveedor (correo electrónico, teléfono) almacenada en MangoPay, de acuerdo con cualquier cambio comunicado por el Proveedor a Swikly.

3. Revocación del mandato

El Mandato es necesario para el uso de los Servicios Swikly y puede revocarse en cualquier momento mediante un simple correo electrónico dirigido a contact@swikly.com.

La parte del Mandato relativa a las acciones que la Compañía puede realizar en la cuenta MangoPay también puede revocarse directamente ante MangoPay.

Sin embargo, en caso de revocación total o parcial del Mandato otorgado por el Proveedor a la Compañía, la Compañía se reserva el derecho de suspender o rescindir inmediatamente el acceso a todo o parte del Servicio Swikly, en la medida en que la imposibilidad de actuar en nombre del Proveedor ante MangoPay hiciera imposible continuar utilizando el Servicio Swikly.

4. Responsabilidad

La Compañía está obligada a desempeñar su Mandato con la debida diligencia y medios razonables. La responsabilidad de la Compañía se limitará a los daños directos relacionados con el Mandante, dentro de los límites establecidos en el artículo 10 de las Condiciones Generales.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE PAGO DE MANGOPAY

Versión vigente a partir del 30 de junio de 2026

Presentación

Mangopay S.A. es una sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en 4 rue du Fort Wallis, L-2714 Luxemburgo, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Luxemburgo con el número B173459.

Mangopay S.A. («Mangopay», «nosotros», «nos», «nuestro») ha creado una API para operadores de plataformas en línea que les permite integrar una solución de pago («la Solución Mangopay») en su sitio web o aplicación móvil, a través de la cual Mangopay procesa los pagos entre usuarios.

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

Section 1. Definiciones

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

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

Datos de identidad	se refieren a los datos que debe facilitarnos para registrarse y utilizar los servicios de Mangopay.
Interfaz	se refiere a la interfaz de usuario que el socio pone a su disposición en su plataforma (su sitio web y/o aplicación móvil).
CDD (Diligencia debida con respecto al cliente)	se refiere a los procedimientos de identificación, verificación y diligencia debida continua que lleva a cabo Mangopay en relación con usted, de conformidad con la normativa aplicable en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CFT) y las políticas internas de Mangopay. Estos procedimientos pueden incluir, entre otros, la recopilación y verificación de datos de identidad y documentos justificativos, así como cualquier comprobación o información adicional que Mangopay requiera para evaluar y supervisar los riesgos.
Motivo legítimo	se refiere a (i) cualquier caso en el que Mangopay tenga motivos para creer, sobre la base de fundamentos razonables, que existe un riesgo en relación con la(s) Transacción(es) que Mangopay esté tramitando, como, por ejemplo, aunque sin limitarse a ello, en caso de riesgo de fraude, riesgo de devolución de cargo o riesgo de controversia de cualquier tipo; (ii) cualquier caso en el que Mangopay tenga motivos para creer, basándose en fundamentos razonables, que usted no cumplirá con sus obligaciones en virtud de los Términos y Condiciones; (iii) cualquier caso en el que usted incumpla sus obligaciones en virtud de los Términos y Condiciones, (iv) cualquier caso en el que Mangopay no pueda verificar su identidad, (v) cualquier caso de disputa relacionada con su cuenta de Mangopay o (vi) cualquier caso en el que así lo solicite una autoridad y/o lo exija la ley.
Cuenta de Mangopay	se refiere a la cuenta que hemos abierto a su nombre tras completar con éxito los procedimientos de verificación de identidad (CDD) para prestarle los Servicios de Mangopay.
Métodos de pago de Mangopay	se refiere a los métodos y/o instrumentos de pago aceptados por Mangopay y que se ofrecen a un pagador para realizar una transacción en la plataforma.
Servicios de Mangopay	se refiere a todos los servicios que le prestamos: los servicios de pago asociados a su cuenta de Mangopay, la posibilidad de solicitar reembolsos, así como cualquier otro servicio descrito en los presentes Términos y Condiciones, sus anexos o cualquier término y condición específico, según corresponda.
Sucursales de Mangopay	se refiere a las sucursales de Mangopay S.A., e incluye: <ul style="list-style-type: none">- <u>Sucursal en España</u>: Mangopay S.A. Sucursal en España, con domicilio social en Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, España;- <u>Sucursal francesa</u>: Mangopay S.A., con domicilio social en 4 rue de la Tour des Dames, 75009 París, Francia; y- <u>Sucursal alemana</u>: Mangopay S.A., con domicilio social en c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlín, Alemania.

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

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

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

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

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

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

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

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

Section 3. Registro y uso de los servicios de Mangopay

3.1. Condiciones de elegibilidad

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

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

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

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

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

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

- Toda la información que facilite en el momento del registro, o que facilite mientras utiliza los servicios de Mangopay, es veraz, precisa y está actualizada;
- Desempeña su actividad profesional de forma habitual de conformidad con la normativa de su país de operación y, cuando dicha normativa así lo exija, está debidamente registrado y/o inscrito ante las autoridades competentes (incluidas las fiscales) y/o en los registros pertinentes de un país que sea parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de un tercer país que imponga obligaciones equivalentes en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
- Figura en la Plataforma del Socio como persona que actúa con fines profesionales;

- Actúa en su propio nombre al utilizar los Servicios de Mangopay;
- No realiza ninguna actividad prohibida por Mangopay. Las actividades prohibidas se indican en nuestra página web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

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

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

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

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

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

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

3.3. Información y documentos obligatorios

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

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

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

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

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

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

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

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

profesionales (consumidor)	correo electrónico.	
-------------------------------	---------------------	--

Podemos modificar esta lista en cualquier momento, en función de los cambios en la normativa que nos sea aplicable, de nuestros procedimientos internos o cuando Mangopay lo considere necesario para completar determinadas verificaciones. También podemos solicitarle que nos facilite datos de identidad y documentos justificativos actualizados como parte de nuestras obligaciones de mantener información actualizada sobre nuestros usuarios, y usted está obligado a facilitar dicha información cuando se le solicite.

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

3.4. Condiciones de acceso a los servicios de Mangopay

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

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

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

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

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

Reclamaciones sobre transacciones que hayamos recibido en su nombre: dependiendo del método de pago de Mangopay utilizado por un pagador, este podrá tener derecho a reclamar una transacción de conformidad con las normas de dicho método de pago de Mangopay, incluso en ausencia de motivos de fraude («transacción reclamada»). Este es el caso, en particular, de los métodos de pago con tarjeta y domiciliación bancaria. En caso de que el pagador impugne una transacción y se nos exija devolver los fondos al pagador a través del método de pago de Mangopay utilizado para la transacción, lo que se considera una devolución de cargo, usted seguirá siendo financieramente responsable ante Mangopay del importe total de dichas devoluciones de cargo o reembolsos. Por lo tanto, nos reservamos el derecho a deducir el importe correspondiente de su cuenta de Mangopay, incluso mediante la compensación de dicho importe. En este caso, podremos proceder a la anulación total o parcial de la transacción impugnada. Cuando proceda, también podremos recuperar, por cualquier medio, incluido el mecanismo de retención establecido en la sección 3.8, el importe correspondiente a la devolución de los fondos de cada transacción en caso de que no disponga de fondos suficientes en su cuenta de Mangopay, sin perjuicio de nuestra capacidad legal para subrogarnos en sus derechos con el fin de recuperar las sumas adeudadas por el pagador por cualquier otro medio.

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

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

Reembolso de una transacción: si desea reembolsar a un pagador en relación con una transacción, puede solicitar la cancelación total o parcial de una transacción que hayamos recibido en su nombre de conformidad con este artículo. La cancelación de la transacción solo será posible si los fondos correspondientes al importe a reembolsar están disponibles en su cuenta de Mangopay.

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

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

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

3.5.2. Transacciones realizadas a través de un método de pago externo

Se aplicarán las siguientes disposiciones en caso de que el socio haya integrado uno o más métodos de pago externos en su plataforma. Los métodos de pago externos son puestos a disposición de los pagadores por el proveedor de servicios de pago (PSP) externo seleccionado por el socio, de conformidad con los términos acordados entre el socio y dicho PSP externo. Las transacciones son procesadas por el PSP externo y liquidadas con Mangopay por el socio o directamente por el PSP externo. Las transacciones que recibimos en su nombre se registran en su cuenta de Mangopay, siempre que hayamos recibido todas las instrucciones necesarias y los fondos correspondientes. En cualquier caso, las órdenes de transacción solo se aceptarán y las transacciones se procesarán una vez que se haya completado con éxito la CDD. Si no se ha completado la CDD, dichas transacciones no se procesarán o serán rechazadas.

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

Reembolso de una transacción: si desea reembolsar a un pagador, puede solicitar la cancelación de una transacción. Si su solicitud de reembolso se inicia más de un día después de la fecha de recepción de la transacción, solo podrá ejecutarse si los fondos que retenemos en su nombre son suficientes para cubrir su solicitud.

3.6. Ingreso de fondos en su cuenta externa

(i) Registro de una cuenta externa

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

(ii) Ingreso de fondos en su cuenta externa

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

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

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

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

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

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

3.7. Procedimiento de SCA

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

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

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

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

3.8. Verificación del beneficiario

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

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

Si el IBAN y el nombre del beneficiario no coinciden, o cuando no sea posible realizar la verificación, se le informará de que autorizar la operación podría dar lugar a la transferencia de los fondos a una cuenta

externa que no sea la del beneficiario indicado por usted. Si decide seguir adelante con esta operación, no podremos recuperar sus fondos si se envían al beneficiario equivocado.

3.9. Otros servicios

3.9.1. Top-up y transferencias

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

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

3.10. Mecanismo de retención y Reserva

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

(i) Mecanismo de retención

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

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

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

(ii) Reserva

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

procesamos en su nombre en la plataforma; su perfil de riesgo y los fondos que pueda adeudar a Mangopay.

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

Salvo que lo exija la ley y/o una autoridad competente, liberaremos la reserva tan pronto como existan motivos razonables para considerar que los riesgos identificados por nosotros (i) para nosotros, (ii) para el socio, (iii) para cualquier otro usuario de la Plataforma y/o (iv) para cualquier otro usuario de los servicios de Mangopay han disminuido o se han gestionado de tal manera que la reserva ya no se considere necesaria.

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

El mecanismo de retención y la reserva pueden ser acumulativos.

3.11. Comisiones pagaderas al socio

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

3.12. Protección de los fondos

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

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

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

Mangopay, como filial de una empresa con sede en los Estados Unidos de América, tiene en cuenta las sanciones económicas y otras medidas restrictivas aplicadas, en particular, por la Oficina de Control

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

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

3.14. Seguridad

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

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

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

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

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

Le informamos de que los Servicios de Mangopay que le prestamos pueden estar sujetos al ejercicio del derecho de comunicación por parte de las autoridades competentes, como la unidad nacional de

inteligencia financiera. No podrá interponerse ninguna demanda o acción de responsabilidad civil ni imponerse ninguna sanción profesional contra Mangopay, sus administradores o sus agentes que hayan comunicado de buena fe la actividad sospechosa a su autoridad nacional.

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

3.16. Representante autorizado

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

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

Section 4. Modificación, vigencia y rescisión

4.1. Modificación de los Términos y Condiciones

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

4.2. Entrada en vigor, vigencia y rescisión

Las presentes Condiciones Generales se celebran por tiempo indefinido. Entrarán en vigor únicamente una vez completado con éxito el proceso de CDD, momento en el que se activará su cuenta de Mangopay y podrá acceder a los Servicios de Mangopay, sin perjuicio de las funcionalidades limitadas

que, de forma excepcional, puedan ponerse a su disposición antes de dicha finalización, de conformidad con la sección 3.2. Antes de dicha finalización, no existirá ninguna relación contractual entre usted y Mangopay.

Usted podrá rescindir estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Nosotros también podremos rescindir los Términos y Condiciones en cualquier momento mediante un preaviso de dos (2) meses. Independientemente de si la rescisión se produce por iniciativa suya o de Mangopay, deberá notificarse a la otra parte por cualquier medio, incluido el correo electrónico. Si desea rescindir por correo electrónico, la rescisión por su iniciativa puede enviarse al departamento de atención al cliente de la Plataforma o a Mangopay a: eu-account-closure@mangopay.com. Usted acepta que su solicitud de rescisión pueda ser enviada por el Socio cuando proceda. Si en el momento de la solicitud de rescisión de su Cuenta de Mangopay se está llevando a cabo una investigación, podremos bloquear su Cuenta de Mangopay tal y como se establece en el artículo 3.12.

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

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

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

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

4.3. Inactividad

Su cuenta de Mangopay se considerará inactiva si no ha realizado ninguna acción en su cuenta (como solicitar un pago, realizar una transferencia o recargar su cuenta) durante un periodo de dos (2) años (es decir, 730 días) y no se ha puesto en contacto con nosotros dentro de ese plazo. Cuando el saldo de su cuenta inactiva de Mangopay sea positivo, recibirá una notificación de inactividad. Si su cuenta de Mangopay tiene un saldo positivo y no demuestra su voluntad de seguir utilizando los servicios de Mangopay, deberá recuperar los fondos en una cuenta externa de su titularidad para permitir el cierre de su cuenta de Mangopay o, cuando sea posible, los fondos registrados se depositarán automáticamente en su cuenta externa. En caso de que no podamos abonarle los fondos, continuaremos gestionando sus activos de forma diligente, a cambio de lo cual nos reservamos el derecho a deducir una comisión de gestión administrativa de treinta (30) euros al año.

Estas comisiones de gestión administrativa se limitarán al saldo positivo disponible en la cuenta de Mangopay. Una vez que el saldo de su cuenta Mangopay sea cero, nos reservamos el derecho a cerrar la cuenta y a rescindir estos Términos y Condiciones de forma definitiva. Hasta que usted realice los trámites necesarios para recuperar los fondos registrados en su cuenta Mangopay, la cuenta

permanecerá bloqueada y se mantendrá únicamente con el fin de transferir los importes adeudados a la cuenta externa que haya registrado, sin perjuicio de las comisiones de gestión administrativa cobradas por Mangopay.

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

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

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

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

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

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

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

4.5. Fallecimiento (persona física)

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

4.6. Consecuencias de la rescisión

En caso de notificación de rescisión de los Términos y Condiciones, ya no podrá utilizar ninguno de los servicios de Mangopay y su cuenta de Mangopay quedará restringida a las operaciones necesarias

para transferir los fondos registrados en su cuenta de Mangopay a su cuenta externa. Los fondos que tengamos en su cuenta de Mangopay se transferirán a su cuenta externa, siempre que se cumplan los requisitos de identificación establecidos en el artículo 3.3. Su cuenta de Mangopay se cerrará definitivamente y la rescisión de los Términos y Condiciones surtirá pleno efecto una vez que el saldo de la cuenta de Mangopay sea cero.

Section 5. Comisiones

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

Section 6. Limitación de responsabilidad

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

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

Section 7. Sus compromisos

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

- Su uso de los Servicios de Mangopay no es contrario a (i) el orden público, (ii) la moral, (iii) las leyes y reglamentos aplicables, ni (iv) infringe los derechos de terceros;
- Su uso de los Servicios de Mangopay tiene como único fin la realización de Transacciones en virtud del Acuerdo de la Plataforma;
- Usted se compromete a no utilizar los Servicios de Mangopay para actividades prohibidas. La lista de actividades prohibidas está disponible en nuestro sitio web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);

- Te comprometes a no suplantar a otra persona o entidad, a no falsificar ni ocultar tu identidad o edad, ni a crear una identidad falsa.
- Te comprometes a asumir la responsabilidad financiera ante Mangopay por el importe total de todas las devoluciones, reembolsos y multas que se deriven de tu uso de los Servicios de Mangopay.

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

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

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

Section 8. Protección de sus datos personales

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

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

Section 9. Disposiciones generales

9.1. Secreto profesional

Estamos sujetos a estrictas obligaciones de secreto profesional.

Usted acepta que se levante el secreto profesional en beneficio de los proveedores de servicios a los que subcontratamos funciones operativas relevantes para la prestación de los Servicios de Mangopay. Los proveedores de servicios con los que compartiremos datos sujetos al secreto profesional nos prestan servicios relacionados con la prevención del fraude, la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como el alojamiento y la seguridad de nuestra infraestructura técnica y los servicios de atención al cliente. Los datos en cuestión son sus datos de identidad, así como los datos relacionados con las transacciones realizadas mediante el uso de los servicios de Mangopay. También podemos compartir determinados datos técnicos relacionados con el dispositivo que utilice (ordenador, teléfono, etc.), sus identificadores electrónicos, su dirección IP e información sobre su interacción con la plataforma de nuestro socio con fines de prevención del fraude. Nuestros proveedores de servicios se encuentran, por lo general, dentro de la Unión Europea, concretamente en Luxemburgo, Polonia, Francia, Irlanda y Alemania. Algunas de estas entidades también se encuentran fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo («EEE»), entre otros lugares, en Estados Unidos, el Reino Unido y Canadá.

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

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

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

9.2. Propiedad intelectual

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

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

9.3. Fuerza mayor

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

9.4. Independencia de las disposiciones contractuales

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

9.5. Intransferibilidad

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

9.6. Acuerdo sobre la prueba

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

9.7. No renuncia

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

9.8. Reclamaciones y mediación

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

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

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

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

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

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

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

9.9. Idioma

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

9.10. Legislación aplicable y jurisdicción

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

En caso de litigio entre nosotros, usted acepta la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Luxemburgo. No obstante, si es usted un consumidor, podrá someter el asunto al tribunal de su lugar

de residencia o al del lugar donde Mangopay tiene su domicilio social, de conformidad con el Reglamento n.º 1215/2012, de 12 de diciembre de 2012.

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

Versión vigente a partir del 30 de junio de 2026

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

Sección 1 – Transferencia de fondos

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

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

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

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

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

Reclamación de una transferencia iniciada desde su cuenta de Mangopay: si desea reclamar un pago realizado a la cuenta de Mangopay de otro usuario de la plataforma que no haya autorizado o que

se haya llevado a cabo de forma incorrecta, le invitamos a ponerse en contacto primero con el servicio de atención al cliente del socio lo antes posible o con el servicio de atención al cliente de Mangopay.

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

2. Recibir una transferencia en su cuenta de Mangopay

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

3. Reembolso de una transferencia recibida

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

Sección 2: Top-up de su cuenta Mangopay

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

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