

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE MUYA

Version 1.0 | En vigueur à compter du 15.05.2026

1. Informations sur le Prestataire de Services

Le prestataire de services de l'application mobile MUYA (ci-après : « l'Application ») est Sopraya Sp. z o.o. dont le siège social est situé à Chodzież (64-800), ul. Krasińskiego 20, inscrite au registre des entrepreneurs du Registre National des Tribunaux (KRS) tenu par le Tribunal d'Arrondissement Poznań - Nowe Miasto i Wilda à Poznań, IXe Section Commerciale du KRS, sous le numéro KRS 0001165422, NIP 6070098148, REGON 541318039 (ci-après : « le Prestataire de Services »).

Le Prestataire de Services est l'entité autorisée à exploiter, gérer et mettre à la disposition des Utilisateurs l'Application MUYA.

Coordonnées du Prestataire de Services :

- adresse électronique (contact principal) : hi@muya.app
- adresse électronique (réclamations) : contact@sopraya.com
- numéro de téléphone : +48 660 927 243
- adresse postale : ul. Krasińskiego 20, 64-800 Chodzież, Pologne

Le Prestataire de Services exerce son activité commerciale sur le territoire de la République de Pologne et fournit des services par voie électronique par l'intermédiaire de l'Application mobile MUYA.

2. Définitions

Aux fins des présentes Conditions Générales d'Utilisation, les termes suivants ont les significations indiquées ci-après :

- **Application** - l'application mobile dénommée « MUYA », mise à disposition par le Prestataire de Services sur les appareils mobiles via les boutiques App Store et Google Play.
- **Prestataire de Services** - Sopraya spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (société à responsabilité limitée) dont le siège est en Pologne, opérateur de l'Application.
- **Utilisateur** - toute personne physique âgée d'au moins 16 ans utilisant l'Application conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.
- **Conditions Générales d'Utilisation** - le présent document établissant les règles d'utilisation de l'Application ainsi que les droits et obligations du Prestataire de Services et de l'Utilisateur.

- **Consommateur** - Utilisateur qui est une personne physique et qui utilise l'Application à des fins non directement liées à son activité commerciale ou professionnelle, au sens de la réglementation applicable.
- **Organisation** - entité de tout pays concluant un Contrat B2B avec le Prestataire de Services afin de permettre à ses employés ou collaborateurs d'accéder à l'Application dans le cadre d'un modèle de licence de groupe (Sièges).
- **Utilisateur B2B** - Utilisateur de l'Organisation qui utilise l'Application en tant que Consommateur dans le cadre du Siège qui lui a été attribué.
- **Contrat B2B** - contrat distinct conclu entre le Prestataire de Services et l'Organisation, régissant les conditions de paiement, le nombre de Sièges et les règles de gestion des accès.
- **Services** - fonctionnalités et Contenus mis à la disposition des Utilisateurs par l'intermédiaire de l'Application MU YA.
- **Compte** - compte individuel de l'Utilisateur créé dans l'Application à l'issue de l'Inscription.
- **Inscription** - procédure de création d'un Compte Utilisateur par la saisie d'une adresse électronique ou l'utilisation d'un identifiant Apple ID ou d'un compte Google.
- **Boutiques** - plateformes de distribution d'applications mobiles, à savoir App Store (Apple) et Google Play (Google).
- **Politique de Confidentialité** - document établissant les règles de traitement des données personnelles des Utilisateurs par le Prestataire de Services.
- **Contenus** - l'ensemble des matériaux disponibles dans l'Application, notamment les enregistrements audio, les textes et les éléments graphiques.
- **Siège (Accès Utilisateur)** - droit individuel d'utilisation de l'Application attribué à un Utilisateur dans le cadre de l'Accès B2B.
- **Code d'Activation** - chaîne alphanumérique unique générée par le Prestataire de Services et transmise à l'Organisation qui, une fois saisie dans l'Application, active l'abonnement dans le cadre du Siège attribué (modèle B2B).
- **Code Promotionnel** - chaîne unique permettant de bénéficier d'une réduction, d'une période d'essai ou d'une autre promotion relative à l'abonnement à l'Application, mise à disposition dans le cadre de campagnes marketing, de partenariats promotionnels ou de programmes d'affiliation. Le Code Promotionnel n'est pas identique au Code d'Activation B2B.
- **Créateur (Influenceur, Partenaire Promotionnel)** - personne physique ou entité collaborant avec le Prestataire de Services dans le cadre d'un programme d'affiliation ou d'une campagne promotionnelle, autorisée à distribuer des Codes Promotionnels à son propre public moyennant une rémunération convenue individuellement dans un contrat distinct.
- **Personne de Contact de l'Organisation** - personne physique désignée par l'Organisation dans le Contrat B2B, autorisée à communiquer avec le Prestataire de

Services pour les questions relatives à la gestion des accès aux Services (transmission de listes d'adresses électroniques, signalement de modifications des Sièges, communications de facturation).

3. Description de l'Application et périmètre des Services

3.1. Nature de l'Application

L'Application MUYA est un espace numérique dédié à la relaxation et à l'apaisement mental, mettant à la disposition des Utilisateurs des Contenus audio destinés à soutenir le repos, la régénération et le bien-être psychophysique au quotidien.

Dans le cadre de l'Application, le Prestataire de Services met à disposition notamment des enregistrements audio, dont des séances de relaxation et d'autres matériaux sonores, pouvant être complétés par de brèves descriptions ou informations d'accompagnement. Les Contenus sont créés par l'équipe MUYA et pourront être progressivement enrichis de nouveaux modules.

3.2. Modalités d'utilisation de l'Application

L'utilisation de l'Application nécessite une Inscription. Sans procéder à l'Inscription, l'Utilisateur peut parcourir l'interface de l'Application ; toutefois, la lecture des Contenus et l'utilisation des Services ne sont possibles qu'après connexion au Compte.

L'Utilisateur décide librement du choix des Contenus, de leur durée et des modalités d'utilisation de l'Application. L'Application peut également suggérer certains Contenus ; ces suggestions ont toutefois un caractère auxiliaire et n'influencent pas les décisions autonomes de l'Utilisateur.

Après avoir sélectionné des Contenus, l'utilisation de l'Application consiste à écouter des enregistrements audio et à se détendre selon ses propres besoins et préférences. L'Utilisateur a la possibilité de modifier les Contenus sélectionnés à tout moment.

3.3. Caractère wellness ; absence de services médicaux

Les Services fournis par l'intermédiaire de l'Application ont un caractère relaxant et de soutien au bien-être. L'Application n'est pas destinée au traitement ni au diagnostic, ne surveille pas l'état de santé, ne garantit pas l'obtention de résultats déterminés et ne prend pas de décisions au nom de l'Utilisateur.

L'Application ne collecte ni n'analyse de données relatives à la santé de l'Utilisateur, et tous les choix effectués dans l'Application relèvent exclusivement de l'Utilisateur.

L'Utilisateur doit utiliser l'Application avec attention et de manière adaptée à son propre état de bien-être. En cas de malaise ou d'indisposition, il est recommandé d'interrompre l'utilisation de l'Application.

3.4. Modèles d'accès

Dans le cadre de l'Application, des Contenus gratuits, notamment des échantillons de certains matériaux, ainsi que des Services payants, en particulier sous forme d'abonnement, peuvent être mis à disposition. Les conditions détaillées relatives aux paiements sont définies à l'article 5 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

L'Application peut également être mise à disposition selon le modèle B2B, dans lequel l'accès aux Services est proposé aux Organisations, permettant à plusieurs Utilisateurs d'utiliser l'Application au sein d'une même structure organisationnelle, conformément au nombre de Sièges attribués. Les règles détaillées du modèle B2B sont définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

3.5. Liens vers des services tiers

L'Application peut contenir des liens vers des sites web, plateformes ou services gérés par des tiers. Ces liens s'ouvrent en dehors de l'Application. Le Prestataire de Services n'exerce aucun contrôle sur les contenus ni sur les règles de traitement des données personnelles applicables sur ces sites web ou services tiers.

3.6. Modifications des fonctionnalités

Le fonctionnement de l'Application et la disponibilité des Services peuvent faire l'objet de modifications, y compris des interruptions techniques temporaires. Le Prestataire de Services se réserve le droit de modifier les fonctionnalités de l'Application aux fins de son développement, de l'amélioration de sa qualité ou de son adaptation aux exigences techniques et réglementaires.

4. Conditions d'utilisation de l'Application, Inscription et conclusion du contrat

4.1. Contrat entre le Prestataire de Services et l'Utilisateur

L'utilisation de l'Application s'effectue selon les règles établies par les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation constituent le contrat conclu entre le Prestataire de Services et l'Utilisateur.

Le contrat est conclu au moment de l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de l'accomplissement de l'Inscription dans l'Application. Le simple téléchargement de l'Application ne vaut conclusion du contrat ni obtention de l'accès aux Services.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. L'Utilisateur peut résilier le contrat à tout moment en supprimant son Compte. Le Prestataire de Services peut résilier le contrat en cas de manquement de l'Utilisateur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

4.2. Âge de l'Utilisateur

En utilisant l'Application, l'Utilisateur déclare et garantit avoir au moins 16 ans.

L'Application n'est pas destinée aux personnes âgées de moins de 16 ans. Le Prestataire de Services applique un seuil d'âge uniforme et élevé de 16 ans dans le monde entier,

indépendamment des dispositions locales en vigueur dans les différentes juridictions, dont certaines autorisent des seuils d'âge inférieurs (p. ex. Royaume-Uni - 13 ans, Irlande - 13 ans, certains États membres de l'UE - 13 ou 14 ans). Le choix d'un seuil d'âge uniforme plus strict résulte de la nature wellness de l'Application et de la volonté de maintenir une politique cohérente et transparente de protection des mineurs dans tous les pays desservis.

Le Prestataire de Services ne collecte pas sciemment de données personnelles de personnes âgées de moins de 16 ans.

Si le Prestataire de Services apprend que des données personnelles d'une personne âgée de moins de 16 ans ont été collectées, il procédera immédiatement à la suppression de ces données et au blocage du Compte.

4.3. Inscription et Compte

L'Inscription dans l'Application s'effectue par l'intermédiaire du service Clerk, qui est le principal fournisseur d'authentification. L'Utilisateur peut créer un Compte en saisissant son adresse électronique ou en se connectant via SSO (Single Sign-On) avec un Apple ID ou un compte Google, conformément aux fonctionnalités actuelles de l'Application. Un Utilisateur ne peut posséder qu'un seul Compte.

L'Utilisateur est tenu de fournir des données exactes et à jour lors de l'Inscription et de les mettre à jour en permanence. Le Prestataire de Services ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant de la fourniture par l'Utilisateur de données inexactes ou obsolètes.

L'Utilisateur est responsable de toutes les activités réalisées depuis son Compte. Le Compte est destiné à un usage individuel. Cette disposition n'exclut pas la possibilité d'utiliser l'Application dans le modèle B2B, dans lequel l'accès est accordé aux Utilisateurs au sein d'une Organisation, chaque Utilisateur utilisant l'Application via son propre Compte individuel.

L'Utilisateur peut supprimer son Compte à tout moment directement dans l'Application. La suppression du Compte vaut résiliation du contrat et perte de l'accès aux Services, aux Contenus et à l'historique d'utilisation de l'Application.

Le Prestataire de Services se réserve le droit de bloquer ou de supprimer le Compte d'un Utilisateur en cas de manquement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, aux dispositions légales applicables ou aux règles d'utilisation de l'Application.

4.4. Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité

L'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de Confidentialité s'effectue en cochant une case dédiée sur l'écran d'inscription ou d'intégration, avec indication de la version actuelle du document (p. ex. CGU v1.0 du 15.05.2026) et des liens vers les versions complètes des documents.

Le Prestataire de Services enregistre dans la base de données les informations suivantes attestant de l'acceptation :

- identifiant Utilisateur (user_id)

- version du document accepté
- date et heure de l'acceptation (horodatage UTC)
- adresse IP
- identifiant de l'appareil (device_id)

L'absence d'acceptation empêche l'Inscription et l'accès aux Services.

4.5. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur est tenu d'utiliser l'Application conformément à la loi, aux bonnes mœurs et aux dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Il est interdit de copier, enregistrer, distribuer ou utiliser les Contenus disponibles dans l'Application d'une manière excédant l'usage personnel autorisé.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à entreprendre des actions susceptibles de perturber le fonctionnement de l'Application, d'interférer avec sa structure technique ou de contourner les mesures de sécurité appliquées.

L'Utilisateur utilise l'Application de manière volontaire et à sa propre initiative, indépendamment de son pays de résidence ou du lieu d'utilisation de l'Application.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ne constituent pas et ne sauraient être interprétées comme l'établissement d'une relation de travail, d'un contrat de prestation de services, d'un contrat d'entreprise, d'un partenariat ni de toute autre forme de collaboration entre le Prestataire de Services et l'Utilisateur.

5. Paiements, abonnements et droit de rétractation

5.1. Périmètre des Services payants et gratuits

Certains Services disponibles dans l'Application sont gratuits, tandis que l'accès à d'autres Services nécessite la souscription d'un abonnement.

L'Application propose différentes options d'accès aux Services, notamment une version gratuite (plan Free) permettant d'utiliser certains Contenus et fonctionnalités de manière limitée, ainsi que des abonnements mensuels et annuels.

La version gratuite peut comporter des restrictions quant au nombre de Contenus disponibles, au temps d'utilisation, à la fréquence de lecture ou à l'accès à certaines fonctionnalités. L'accès à l'ensemble des Contenus et fonctionnalités de l'Application nécessite un abonnement actif.

Le Prestataire de Services se réserve le droit de modifier le périmètre des fonctionnalités disponibles dans chaque option, d'introduire de nouveaux plans d'abonnement ou de retirer les plans existants, l'Utilisateur en étant informé dans l'Application ou sur le site web.

5.2. Modes de paiement

Les paiements des abonnements dans l'Application peuvent être effectués :

- par l'intermédiaire des plateformes de distribution App Store et Google Play - pour les Utilisateurs individuels (B2C)
- directement par le Prestataire de Services ou par l'intermédiaire de prestataires de paiement externes - dans le cadre d'une collaboration avec des Organisations selon le modèle B2B, incluant l'accès à l'Application pour plusieurs Utilisateurs au sein d'une même Organisation

Dans le modèle B2B, les conditions de paiement, les modalités de facturation et le nombre d'accès peuvent être définis individuellement dans le Contrat B2B conclu entre le Prestataire de Services et l'Organisation.

5.3. Renouvellement automatique de l'abonnement

Les abonnements se renouvellent automatiquement pour des périodes de facturation successives jusqu'à leur résiliation par l'Utilisateur dans les paramètres de la Boutique concernée.

Le montant de l'abonnement est prélevé sur le compte de l'Utilisateur dans la Boutique concernée (Apple ID ou compte Google) au moment de la confirmation de l'achat. Pour les abonnements récurrents, le montant de la période de facturation suivante est prélevé automatiquement avant le début de la période d'abonnement suivante.

L'abonnement se renouvelle automatiquement, sauf résiliation au plus tard 24 heures avant la fin de la période de facturation en cours. À défaut de résiliation dans ce délai, le montant de la période suivante sera prélevé automatiquement conformément aux règles de la Boutique concernée.

5.4. Gestion de l'abonnement et résiliation

L'Utilisateur peut gérer son abonnement, y compris le résilier, dans les paramètres de son compte dans la Boutique concernée (Apple ID dans App Store ou compte Google dans Google Play). La suppression du Compte dans l'Application ne vaut pas résiliation de l'abonnement.

La résiliation de l'abonnement empêche son renouvellement pour la période de facturation suivante, mais ne donne pas lieu au remboursement du montant correspondant à la période d'abonnement en cours, sauf disposition contraire de la réglementation applicable ou du règlement de la Boutique concernée.

Le partage de l'abonnement via Family Sharing n'est pas pris en charge par l'Application MUYA. L'abonnement est destiné exclusivement à l'usage individuel du titulaire de l'Apple ID avec lequel il a été souscrit. La fonctionnalité Family Sharing d'Apple ne partage pas l'abonnement MUYA avec les membres du groupe familial.

5.5. Transparence et interdiction des pratiques trompeuses (dark patterns)

Le Prestataire de Services applique exclusivement des pratiques d'information transparentes et équitables concernant le renouvellement automatique de l'abonnement, conformément à l'interdiction des modèles de conception manipulateurs (dits dark patterns) découlant de la

réglementation contre les pratiques commerciales déloyales et de la Directive Omnibus (UE 2019/2161).

L'information sur le renouvellement automatique est fournie avant la confirmation de l'achat de manière claire, visible et facilement compréhensible. La résiliation de l'abonnement est possible dans les paramètres de l'Application, de l'App Store ou de Google Play en 3 clics au maximum, sans obstacle technique, confirmation supplémentaire ni coût caché. Le Prestataire de Services n'utilise pas d'urgence artificielle, de faux comptes à rebours ni de techniques susceptibles d'induire le Consommateur en erreur.

5.6. Droit de rétractation (Consommateur)

Le Consommateur dispose du droit de se rétracter du contrat conclu par l'intermédiaire de l'Application dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion, sans avoir à motiver sa décision.

Pour exercer le droit de rétractation, le Consommateur adresse une déclaration par voie électronique en envoyant un message à l'adresse électronique : hi@muya.app. Le formulaire de rétractation est disponible à l'adresse www.muya.app/retractation. En cas de rétractation, le Prestataire de Services rembourse les paiements reçus dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la déclaration.

Conformément à l'article L. 221-28, 13° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas au Consommateur pour les contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Consommateur, lequel a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation. Avant l'achat d'un abonnement, le Consommateur est informé de manière visible de la perte du droit de rétractation sur l'écran d'achat et consent au début immédiat de l'exécution en procédant à l'achat.

Les remboursements sont traités conformément aux règles de l'App Store ou de Google Play. L'Utilisateur prend note que l'accès aux Services numériques peut débuter immédiatement après l'achat.

5.7. Mises à jour et futures formes de paiement

Dans le cadre de l'abonnement souscrit, l'Utilisateur a accès à toutes les mises à jour de l'Application et aux Contenus mis à disposition pendant la période de validité de l'abonnement, sans frais supplémentaires.

Le Prestataire de Services se réserve la possibilité d'introduire à l'avenir d'autres formes d'accès payant ou d'abonnement, les Utilisateurs en étant informés dans l'Application ou sur le site web.

5.8. Codes Promotionnels et programmes d'affiliation

Le Prestataire de Services mène des actions promotionnelles incluant la distribution de Codes Promotionnels, qui donnent droit aux Utilisateurs à une réduction sur l'abonnement, à une période d'essai prolongée ou à d'autres formes de promotion relatives à l'accès aux Services.

Les Codes Promotionnels sont distribués notamment par l'intermédiaire :

- de campagnes marketing menées par le Prestataire de Services (newsletter, réseaux sociaux, site web)
- de programmes d'affiliation et de collaborations avec des Créateurs (influenceurs) dans le cadre de contrats distincts
- de promotions saisonnières périodiques et de campagnes spéciales

Les Codes Promotionnels sont utilisés via les mécanismes disponibles dans les Boutiques (App Store, Google Play) et les outils de gestion des abonnements utilisés par le Prestataire de Services. Les conditions détaillées de chaque promotion (montant de la réduction, durée de validité, restrictions, conditions de poursuite de l'abonnement après la fin de la promotion) sont présentées à l'Utilisateur avant l'activation du Code Promotionnel et sur l'écran de confirmation d'achat dans la Boutique concernée.

Un Code Promotionnel peut être à usage unique ou à usage multiple, selon les conditions de la campagne concernée. Le Prestataire de Services se réserve le droit d'invalider un Code Promotionnel obtenu de manière non conforme à sa destination, notamment en contournant des restrictions techniques ou en violant les conditions de la promotion.

À l'expiration de la période couverte par le Code Promotionnel, l'abonnement se poursuit selon les conditions générales définies aux articles 5.3-5.4, conformément aux conditions affichées dans la Boutique concernée avant l'activation du Code. La résiliation de l'abonnement est possible à tout moment dans les paramètres de la Boutique concernée.

Collaborations avec les Créateurs et identification publicitaire. Le Prestataire de Services conduit des partenariats promotionnels avec des Créateurs (influenceurs) selon des conditions définies individuellement dans des contrats distincts. Dans le cadre de ces collaborations, le Prestataire de Services exige des Créateurs qu'ils identifient les matériaux promotionnels conformément aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) et de la Commission des clauses abusives en matière d'identification des contenus publicitaires sur les réseaux sociaux (notamment par les mentions « #publicité », « #collaboration », « #ad » ou les mentions natives des plateformes), ainsi que conformément aux réglementations analogues en vigueur dans les autres juridictions où les campagnes sont menées.

La responsabilité de la correcte identification des matériaux publicitaires incombe au Créateur. Le Prestataire de Services ne saurait être tenu responsable des contenus publiés par les Créateurs en violation du contrat ou de la réglementation applicable.

L'utilisation d'un Code Promotionnel reçu d'un Créateur ne modifie pas le statut de Consommateur de l'Utilisateur. L'Utilisateur qui souscrit un abonnement en utilisant un Code Promotionnel conserve la plénitude des droits des consommateurs définis dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation et dans la réglementation applicable, y compris le droit de rétractation conformément à l'article 5.6.

6. Accès à l'Application dans le modèle B2B

6.1. Règles générales du modèle B2B

Le Prestataire de Services peut mettre l'Application à la disposition des Organisations dans le modèle B2B sur la base d'accords distincts ou d'un Contrat B2B.

Dans le cadre du modèle B2B, l'Organisation obtient un nombre déterminé d'accès (Sièges), qui peuvent être attribués à des Utilisateurs individuels. L'accès à l'Application dans le modèle B2B est accordé pour une durée déterminée, conformément aux conditions de collaboration entre le Prestataire de Services et l'Organisation.

Chaque Utilisateur utilisant l'Application dans le modèle B2B est tenu de respecter les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

6.2. Structure des contrats B2B

Dans le modèle B2B, un Contrat B2B distinct est conclu entre Sopraya Sp. z o.o. et l'Organisation, régissant les conditions de paiement, le nombre de Sièges et les règles de gestion des accès. Parallèlement, chaque Utilisateur de l'Organisation conclut un contrat individuel avec Sopraya Sp. z o.o. sur la base des présentes Conditions Générales d'Utilisation, en acceptant personnellement ses dispositions lors de l'Inscription ou de la première connexion.

L'Organisation assume la responsabilité financière des montants dus au titre du Contrat B2B. L'Utilisateur s'engage individuellement à respecter les clauses relatives aux droits d'auteur (article 12), l'interdiction de partager les Contenus avec des tiers ainsi que toutes les autres dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation. L'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur est une condition préalable à l'obtention de l'accès aux Services dans le cadre du Siège attribué.

La gestion des abonnements des employés de l'Organisation est assurée par le Prestataire de Services sur la base de la liste d'adresses électroniques transmise par l'Organisation dans le cadre d'un contrat distinct de sous-traitance du traitement des données (DPA) ou sur la base de Codes d'Activation. L'Organisation n'a pas accès au panneau d'administration du Prestataire de Services ; le provisionnement des Utilisateurs est effectué de manière centralisée par le Prestataire de Services.

6.3. Modèle « bulk par e-mail »

Dans le modèle B2B de base, l'Organisation transmet au Prestataire de Services une liste d'adresses électroniques des employés ou collaborateurs auxquels un Siège doit être attribué. Le Prestataire de Services active les Sièges sur la base de cette liste.

Après l'activation du Siège, l'Utilisateur reçoit de l'Organisation une invitation accompagnée d'instructions pour télécharger l'Application et se connecter en utilisant l'adresse électronique indiquée. Lors de la première connexion, l'abonnement de l'Utilisateur s'active automatiquement et l'Application affiche des informations sur l'accès professionnel ainsi que sa date d'expiration.

6.4. Modèle « Codes d'Activation B2B » (variante future)

Indépendamment du modèle de base, le Prestataire de Services se réserve le droit de proposer à l'avenir un modèle B2B alternatif destiné aux Organisations qui ne souhaitent pas transmettre au Prestataire de Services la liste des adresses électroniques de leurs employés (p. ex. en raison de leur politique interne de protection des données personnelles).

Dans ce modèle, l'Organisation commanderait un nombre déterminé de Sièges et le Prestataire de Services générerait le nombre correspondant de Codes d'Activation B2B uniques, que l'Organisation distribuerait de manière autonome à ses employés ou collaborateurs.

L'Utilisateur ayant reçu un Code d'Activation B2B le saisirait dans l'Application dans la section « J'ai un code d'activation ». Après vérification réussie, le Code est marqué comme utilisé et associé au Compte de l'Utilisateur, activant ainsi le Siège. Un Code d'Activation B2B est à usage unique ; une fois utilisé, il ne peut être réutilisé ni transmis à une autre personne.

À la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales d'Utilisation, le modèle « Codes d'Activation B2B » n'est pas proposé de manière active. En cas de lancement, les présentes Conditions Générales d'Utilisation seront mises à jour en conséquence et les Organisations recevront les conditions détaillées d'adhésion. Les Codes d'Activation B2B ne sont pas identiques aux Codes Promotionnels décrits à l'article 5.8 et remplissent une fonction distincte.

6.5. Activation des Utilisateurs et attribution des Sièges

L'activation des Utilisateurs d'une Organisation dans le modèle de base (« bulk par e-mail ») s'effectue par la vérification de l'adresse électronique figurant dans la liste transmise par l'Organisation. Le mécanisme de première connexion repose sur la vérification de l'adresse électronique et l'association du Compte à un Siège au sein du pool de l'Organisation.

À l'avenir, le Prestataire de Services pourra étendre les mécanismes d'activation à d'autres méthodes, notamment les Codes d'Activation B2B (article 6.4), le SSO (Single Sign-On), les codes d'invitation ou un panneau d'administration de l'Organisation.

Les Sièges sont attribués à des Utilisateurs spécifiques et ne sont pas transférables d'une personne à l'autre. Après la révocation de l'accès à un Siège (révocation à l'Utilisateur), les séances favorites et l'historique d'écoute sont définitivement supprimés du Compte de l'Utilisateur. Les Sièges révoqués ne sont pas réutilisés ni attribués à d'autres personnes ; chaque nouvel Utilisateur nécessite un nouveau Siège conformément au Contrat B2B.

6.6. Statut de Consommateur de l'Utilisateur B2B

L'Utilisateur utilisant le Siège d'une Organisation conserve le statut de Consommateur. L'employé ou le collaborateur d'une Organisation utilisant l'Application à des fins de relaxation a le statut de Consommateur au sens de la réglementation applicable en matière de protection des consommateurs.

6.7. Durée et SLA

Le Contrat B2B précise le nombre minimum de Sièges, les périodes de facturation, les règles de facturation et autres procédures. Le Prestataire de Services garantit la disponibilité des Services selon le principe du « meilleur effort » (SLA mensuel de 95 %, sans garantie de disponibilité critique).

L'accès à l'Application accordé dans le modèle B2B ne constitue pas un abonnement conclu individuellement par l'Utilisateur et n'est pas soumis à un renouvellement automatique à son expiration.

6.8. Cessation de l'accès B2B

À l'expiration de la période d'accès B2B ou à la résiliation de la collaboration, l'accès des Utilisateurs aux Services peut être restreint ou désactivé, sauf si l'Utilisateur obtient un accès sous une autre forme, notamment en souscrivant un abonnement individuel via l'App Store ou Google Play.

Le Prestataire de Services ne facture aucun frais aux Utilisateurs utilisant l'Application dans le modèle B2B après la cessation de l'accès, sauf si l'Utilisateur décide de manière autonome de souscrire un abonnement.

7. Traitement des données personnelles

Les données personnelles des Utilisateurs sont traitées par le Prestataire de Services conformément à la réglementation applicable, notamment au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).

Le texte intégral de la Politique de Confidentialité est disponible à l'adresse www.muya.app/privacy-policy et dans l'Application dans la section « Informations légales ». La Politique de Confidentialité constitue un complément intégral des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

8. Réclamations

8.1. Périmètre des réclamations

Le Prestataire de Services met tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement de l'Application MUYA et des Services fournis par son intermédiaire.

Les réclamations peuvent porter sur le fonctionnement de l'Application et l'accès aux Services, notamment aux Services faisant l'objet d'un abonnement, y compris l'absence d'accès aux Contenus achetés ou le dysfonctionnement des fonctionnalités. Les réclamations ne peuvent pas porter sur les impressions subjectives de l'Utilisateur, ses préférences, ses évaluations des Contenus ni sur la correspondance des Contenus à ses attentes individuelles.

Cette disposition ne limite ni n'exclut les droits de l'Utilisateur reconnus par la réglementation applicable en matière de protection des consommateurs.

8.2. Modalités de dépôt des réclamations

La réclamation peut être déposée par voie électronique en envoyant un message à l'adresse électronique : contact@sopraya.com, en décrivant les anomalies constatées et les attentes liées à la réclamation.

Les réclamations sont traitées dans un délai de 14 jours à compter de leur réception, et l'information sur les suites données est communiquée à l'Utilisateur par voie électronique.

Les réclamations relatives aux paiements, aux remboursements et aux règlements financiers sont traitées conformément aux règles en vigueur dans l'App Store ou sur Google Play.

8.3. Règlement extrajudiciaire des litiges

L'Utilisateur ayant la qualité de Consommateur peut recourir à la plateforme de règlement des litiges en ligne (plateforme RLL) disponible à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. La plateforme RLL facilite le règlement extrajudiciaire, indépendant, impartial, confidentiel et gratuit des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels. Le Prestataire de Services ne participe pas aux procédures de règlement des litiges sur la plateforme RLL ; toutefois, le Consommateur a le droit d'y recourir.

Le Consommateur a également le droit de recourir aux modes alternatifs de règlement des litiges. En France, les consommateurs peuvent saisir le médiateur de la consommation compétent ou recourir à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Le Prestataire de Services ne s'engage pas à participer aux procédures de médiation de la consommation ; toutefois, le Consommateur a le droit d'y recourir.

9. Exigences techniques

L'utilisation de l'Application MUYA nécessite un appareil mobile (smartphone ou tablette) disposant d'un accès à Internet et d'une version actuellement prise en charge du système d'exploitation Android ou iOS.

L'utilisation complète de l'Application nécessite une adresse électronique active ou une connexion via Apple ID ou compte Google.

Pour vérifier si son appareil remplit les exigences techniques minimales pour l'utilisation de l'Application, l'Utilisateur peut consulter les informations disponibles sur la page de l'Application dans l'App Store ou sur Google Play, où la version minimale prise en charge du système d'exploitation est indiquée, et peut également utiliser la version gratuite de l'Application pour vérifier la compatibilité.

Le Prestataire de Services ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité d'utiliser l'Application résultant du non-respect par l'Utilisateur des exigences techniques susmentionnées.

10. Responsabilité

10.1. Nature des Services - absence de services médicaux

L'Application MUYA a un caractère wellness et est destinée à la relaxation et à l'apaisement mental. Le Prestataire de Services ne fournit pas par son intermédiaire de services médicaux, thérapeutiques ou diagnostiques. Les Contenus disponibles dans l'Application ne constituent pas un avis spécialisé et ne remplacent pas la consultation d'un médecin, d'un thérapeute ou de tout autre spécialiste qualifié.

Le Prestataire de Services ne garantit pas l'obtention d'effets, de résultats ou d'une amélioration du bien-être déterminés résultant de l'utilisation de l'Application. L'utilisation de l'Application s'effectue de manière volontaire et sous la responsabilité propre de l'Utilisateur, conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et à la réglementation applicable.

10.2. Disponibilité de l'Application

Le Prestataire de Services met tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement de l'Application ; il ne saurait toutefois être tenu responsable des interruptions temporaires de disponibilité causées par des raisons techniques, des travaux de maintenance, des mises à jour, des pannes ou d'autres événements sur lesquels il n'a pas de contrôle direct, sauf si celles-ci résultent d'un manquement grave aux obligations du Prestataire de Services.

Le Prestataire de Services ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité d'utiliser l'Application ou de son dysfonctionnement résultant de causes imputables à l'Utilisateur, notamment liées au non-respect des exigences techniques, au dysfonctionnement de l'appareil, du système d'exploitation, de la connexion Internet ou du logiciel de l'Utilisateur.

L'Application peut contenir des liens vers des sites web ou des services tiers. Le Prestataire de Services ne saurait être tenu responsable des contenus, des règles de fonctionnement ni des règles de traitement des données applicables chez ces tiers.

10.3. Limitation de responsabilité

La responsabilité du Prestataire de Services, dans les limites autorisées par la réglementation applicable, est limitée aux préjudices réels subis par l'Utilisateur et n'inclut pas les manques à gagner.

Les dispositions du présent point ne visent pas à exclure ni à limiter la responsabilité du Prestataire de Services dans la mesure où une telle exclusion ou limitation serait inadmissible en vertu de la réglementation applicable, notamment des dispositions protectrices des consommateurs.

10.4. Responsabilité à l'égard des Utilisateurs non Consommateurs

Dans les relations avec les Utilisateurs qui ne sont pas des Consommateurs, la responsabilité pour vices est exclue dans toute la mesure autorisée par la loi.

Dans le cas d'Utilisateurs qui ne sont pas des Consommateurs, la responsabilité du Prestataire de Services, quel qu'en soit le fondement juridique, est limitée au montant de la rémunération versée par l'Utilisateur au cours des 12 mois précédant l'événement ayant causé le préjudice.

La limitation de responsabilité définie dans le présent article ne s'applique pas en cas de préjudice causé intentionnellement, ni dans d'autres cas où les dispositions impératives de la loi ne permettent pas la limitation ou l'exclusion de responsabilité.

10.5. Protection des quasi-consommateurs

Une protection limitée des consommateurs est reconnue aux Utilisateurs exerçant une activité en entreprise individuelle qui effectuent un achat ou utilisent les Services dans un cadre non directement lié à leur activité professionnelle ou commerciale (dits quasi-consommateurs), conformément à la réglementation applicable en matière de protection des consommateurs.

Les dispositions relatives à l'exclusion de la garantie ne s'appliquent pas aux quasi-consommateurs dans la mesure où ils bénéficient de la protection prévue pour les consommateurs. Le Prestataire de Services applique aux quasi-consommateurs les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation relatives aux consommateurs dans la partie portant sur l'interdiction des clauses contractuelles abusives et le droit de rétractation, à condition que l'achat n'ait pas un caractère professionnel.

10.6. Portée territoriale

L'utilisation de l'Application est volontaire et possible indépendamment du pays de résidence de l'Utilisateur ; la responsabilité du Prestataire de Services est toutefois appréciée conformément au droit applicable indiqué à l'article 11 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

10.7. Responsabilité dans le modèle B2B

En cas d'utilisation de l'Application dans le modèle B2B, l'Organisation est responsable des modalités d'utilisation de l'Application par les Utilisateurs qui lui sont rattachés, notamment du respect des dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de la réglementation applicable.

10.8. Relations tripartites dans le modèle B2B

Dans le modèle B2B, il existe deux relations juridiques distinctes :

- **Contrat B2B entre le Prestataire de Services et l'Organisation** - a un caractère commercial (B2B). L'Organisation n'est pas un Consommateur. Les limitations de responsabilité définies à l'article 10.4 s'appliquent exclusivement à l'Organisation.
- **Contrat entre le Prestataire de Services et l'Utilisateur B2B (employé ou collaborateur de l'Organisation)** - conclu par l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation. L'Utilisateur B2B qui utilise l'Application à des fins non directement liées à son activité commerciale ou professionnelle conserve le statut de Consommateur et bénéficie de la plénitude des droits des consommateurs définis dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation et dans la réglementation applicable. Les limitations de responsabilité définies à l'article 10.4 ne lui sont pas applicables.

L'Organisation est responsable vis-à-vis du Prestataire de Services au titre du Contrat B2B. L'Utilisateur B2B est responsable vis-à-vis du Prestataire de Services en cas de manquement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, avec maintien de la protection qui lui est reconnue en tant que Consommateur.

11. Droit applicable et version linguistique

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par le droit polonais. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont rédigées en langue polonaise et cette version linguistique est la version faisant foi. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation peuvent être mises à disposition dans d'autres versions linguistiques correspondant aux versions linguistiques de l'Application - à titre d'information uniquement. En cas de divergence entre la version polonaise et d'autres versions linguistiques, la version polonaise prévaut.

L'Application et les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont actuellement disponibles en polonais, anglais, allemand, italien, espagnol et français. D'autres versions linguistiques (dont la version japonaise) seront mises à disposition dans le cadre des prochaines phases de développement du produit, accompagnées des versions correspondantes des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

La disposition relative au droit applicable ne prive pas les consommateurs de la protection offerte par les dispositions impératives de la loi de leur pays de résidence habituelle.

Dans le cas des Utilisateurs qui ne sont pas des consommateurs au sens de la réglementation applicable, tous les litiges découlant des présentes Conditions Générales d'Utilisation ou liés à l'utilisation de l'Application relèvent de la compétence exclusive des juridictions du siège social du Prestataire de Services.

12. Droits d'auteur et propriété intellectuelle

12.1. Protection des Contenus et de l'Application

L'ensemble des contenus, matériaux et éléments de l'Application MUYA, notamment les enregistrements audio, les textes, la musique, les descriptions de séances, les éléments graphiques, les logos, les icônes, la mise en page et l'interface de l'Application, les matériaux marketing ainsi que le code source de l'Application, constituent des œuvres au sens du Code de la propriété intellectuelle et sont protégés par le droit d'auteur et d'autres dispositions relatives à la propriété intellectuelle. Indépendamment de la protection par le droit d'auteur, le nom « MUYA », le logo et les autres signes distinctifs du Prestataire de Services peuvent constituer des marques ou faire l'objet d'une protection au titre du droit des marques.

Les droits patrimoniaux d'auteur et les droits voisins sur l'Application et les Contenus appartiennent au Prestataire de Services ou sont utilisés par lui sur la base des licences correspondantes obtenues auprès des titulaires de droits. Le Prestataire de Services est autorisé à mettre les Contenus à la disposition des Utilisateurs dans le cadre de l'Application MUYA.

12.2. Licence de l'Utilisateur

L'utilisation de l'Application n'emporte pas cession à l'Utilisateur de quelque droit d'auteur, droit voisin ou droit de propriété intellectuelle que ce soit sur l'Application ou les Contenus. L'Utilisateur reçoit une licence non exclusive, incessible et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence pour l'utilisation des Contenus exclusivement à des fins d'usage personnel et uniquement dans le cadre des fonctionnalités de l'Application. Le téléchargement des Contenus en mode hors connexion dans le cadre des fonctionnalités de l'Application ne constitue pas une cession de droits ni une autorisation de distribuer, copier ou partager les Contenus avec des tiers ; les Contenus en mode hors connexion ne sont disponibles que dans le cadre de l'Application sur l'appareil de l'Utilisateur et cessent d'être disponibles à l'expiration de la licence (p. ex. à l'expiration de l'abonnement ou à la suppression de l'Application).

12.3. Interdictions

Sont notamment interdits : la copie, l'enregistrement, la fixation, la distribution, la représentation publique, la mise à disposition de tiers, la modification, la traduction, l'adaptation ou l'utilisation des Contenus ou de l'Application, en tout ou en partie, d'une manière excédant l'usage personnel autorisé par les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Sont également interdits la décompilation, le désassemblage, la rétro-ingénierie et toute modification du code de l'Application, ainsi que le contournement des mesures techniques de protection de l'Application (y compris les mécanismes de contrôle d'accès et les protections DRM). L'utilisation des Contenus ou de l'Application à des fins commerciales, publicitaires, de marketing, de formation, d'enseignement ou de recherche est interdite sans le consentement préalable et écrit du Prestataire de Services.

Il est interdit de partager le Compte avec d'autres personnes ou de permettre à des tiers d'accéder aux Contenus via le Compte de l'Utilisateur.

12.4. Signalements de violations et licences de tiers

Les signalements concernant d'éventuelles violations des droits d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle dans l'Application peuvent être adressés à l'adresse électronique : contact@sopraya.com. Le Prestataire de Services examine ces signalements sans délai injustifié et, en cas de confirmation d'une violation, prend les mesures nécessaires pour y remédier.

Certains Contenus disponibles dans l'Application (notamment les fonds musicaux, les effets sonores ou les éléments graphiques) peuvent être utilisés par le Prestataire de Services sur la base de licences obtenues auprès de tiers. L'utilisation de ces Contenus par l'Utilisateur est limitée aux conditions des présentes Conditions Générales d'Utilisation et s'effectue exclusivement dans le cadre des fonctionnalités de l'Application.

Le non-respect des dispositions du présent article peut entraîner le blocage ou la suppression du Compte de l'Utilisateur, ainsi que l'exercice par le Prestataire de Services d'actions en dommages-intérêts et d'autres actions prévues par la réglementation applicable en matière de droit d'auteur et de propriété intellectuelle.

13. Modifications des Conditions Générales d'Utilisation et mécanisme de consentement

13.1. Motifs des modifications

Le Prestataire de Services se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation pour des motifs importants, notamment en cas de modifications réglementaires, techniques, organisationnelles ou liées au développement, ainsi qu'en cas de survenance d'événements fortuits ou de circonstances indépendantes de la volonté du Prestataire de Services.

13.2. Notification et nouvelle acceptation

L'Utilisateur est informé des modifications des présentes Conditions Générales d'Utilisation dans l'Application et par voie électronique (à l'adresse électronique associée au Compte). Lors de la connexion, le système vérifie la version des Conditions Générales d'Utilisation acceptée. En cas de version antérieure, une nouvelle acceptation est requise par le cochage de la case, avec enregistrement dans la base de données des informations suivantes : user_id, version du document, horodatage (date et heure UTC), adresse IP et device_id.

L'absence d'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation mises à jour bloque l'accès aux Services. L'Utilisateur qui n'accepte pas les modifications a le droit de résilier le contrat en supprimant son Compte ; la fonction de suppression du Compte reste disponible sans qu'il soit nécessaire d'accepter la nouvelle version des Conditions Générales d'Utilisation.

La poursuite de l'utilisation de l'Application après l'entrée en vigueur des modifications des présentes Conditions Générales d'Utilisation vaut acceptation de celles-ci.

14. Conformité des contenus numériques au contrat

14.1. Normes de conformité

Les contenus numériques et les services numériques fournis par l'intermédiaire de l'Application MU YA (séances audio, contenus de relaxation) sont conformes au contrat lorsqu'ils :

- correspondent à la description dans l'Application
- présentent la qualité et les fonctionnalités typiques de ce type de contenus
- sont fournis de manière continue pendant toute la période d'abonnement
- incluent les mises à jour de sécurité nécessaires à leur maintien
- sont fournis sans défauts substantiels réduisant leur valeur ou leur utilité

14.2. Responsabilité en cas de non-conformité

Dans le cas de contenus et de services numériques fournis de manière continue (abonnements MU YA), le Prestataire de Services répond du défaut de conformité au contrat qui apparaît pendant la période de fourniture. Il est présumé que le défaut de conformité qui apparaît pendant la période de fourniture du contenu ou service numérique existait à ce

moment (conformément à la réglementation applicable en matière de protection des consommateurs).

En cas de défaut de conformité constaté, le Consommateur a le droit d'exiger la mise en conformité du Contenu ou du Service (mise à jour, réparation), sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Si la mise en conformité est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, le Consommateur peut exiger une réduction du prix ou la résolution du contrat avec restitution immédiate. Les frais de mise en conformité sont à la charge du Prestataire de Services.

14.3. Absence de contenus générés par les utilisateurs (DSA)

L'Application MUYA ne fournit pas de contenus générés par les utilisateurs (UGC) et n'exerce pas la fonction de plateforme d'hébergement au sens du Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la Directive 2000/31/CE (Règlement sur les services numériques, DSA).

L'ensemble des Contenus audio et de relaxation est produit exclusivement par le Prestataire de Services (Sopraya Sp. z o.o.) et n'est pas soumis aux procédures de signalement de contenus illicites ni aux mécanismes de modération prévus par le DSA.

- fin du document -
Version 1.0 | En vigueur à compter du 15.05.2026