

# TERMINI DI SERVIZIO DELL'APPLICAZIONE MOBILE MUYA

Versione 1.0 | In vigore dal 15.05.2026

## 1. Dati del Fornitore del Servizio

Il fornitore del servizio dell'applicazione mobile MUYA (di seguito: "Applicazione") è Sopraya Sp. z o.o. con sede legale a Chodzież (64-800), ul. Krasińskiego 20, iscritta nel registro delle imprese del Registro Nazionale delle Imprese (KRS) tenuto dal Tribunale Distrettuale Poznań - Nowe Miasto i Wilda a Poznań, IX Sezione Commerciale del KRS, al numero KRS 0001165422, NIP 6070098148, REGON 541318039 (di seguito: "Fornitore del Servizio").

Il Fornitore del Servizio è il soggetto autorizzato a gestire, amministrare e mettere a disposizione degli Utenti l'Applicazione MUYA.

### Dati di contatto del Fornitore del Servizio:

- indirizzo e-mail (contatto principale): hi@muya.app
- indirizzo e-mail (reclami): contact@sopraya.com
- numero di telefono: +48 660 927 243
- indirizzo postale: ul. Krasińskiego 20, 64-800 Chodzież, Polonia

Il Fornitore del Servizio svolge attività commerciale nel territorio della Repubblica di Polonia e fornisce servizi per via elettronica tramite l'Applicazione mobile MUYA.

## 2. Definizioni

Ai fini dei presenti Termini di Servizio, i seguenti termini hanno il significato indicato di seguito:

- **Applicazione** - l'applicazione mobile denominata "MUYA", resa disponibile dal Fornitore del Servizio su dispositivi mobili tramite gli store App Store e Google Play.
- **Fornitore del Servizio** - Sopraya spolka z ograniczona odpowiedzialnoscia (società a responsabilità limitata) con sede in Polonia, operatore dell'Applicazione.
- **Utente** - persona fisica che ha compiuto 16 anni di età e utilizza l'Applicazione conformemente ai presenti Termini di Servizio.
- **Termini di Servizio** - il presente documento che stabilisce le regole di utilizzo dell'Applicazione nonché i diritti e gli obblighi del Fornitore del Servizio e dell'Utente.
- **Consumatore** - Utente che è una persona fisica e utilizza l'Applicazione per scopi non direttamente connessi alla propria attività commerciale o professionale, ai sensi della normativa applicabile.
- **Organizzazione** - soggetto di qualsiasi paese che stipula un Contratto B2B con il Fornitore del Servizio al fine di garantire l'accesso all'Applicazione ai propri dipendenti o collaboratori nel modello di licenza di gruppo (Seat).

- **Utente B2B** - Utente dell'Organizzazione che utilizza l'Applicazione come Consumatore nell'ambito del Seat assegnatogli.
- **Contratto B2B** - contratto separato stipulato tra il Fornitore del Servizio e l'Organizzazione, che disciplina le condizioni di pagamento, il numero di Seat e le regole di gestione degli accessi.
- **Servizi** - funzionalità e Contenuti messi a disposizione degli Utenti tramite l'Applicazione MUYA.
- **Account** - account individuale dell'Utente creato nell'Applicazione a seguito della Registrazione.
- **Registrazione** - procedura di creazione dell'Account dell'Utente mediante inserimento dell'indirizzo e-mail o utilizzo dell'identificativo Apple ID o dell'account Google.
- **Store** - piattaforme di distribuzione di applicazioni mobili, ovvero App Store (Apple) e Google Play (Google).
- **Informativa sulla Privacy** - documento che stabilisce le regole di trattamento dei dati personali degli Utenti da parte del Fornitore del Servizio.
- **Contenuti** - tutti i materiali disponibili nell'Applicazione, in particolare registrazioni audio, testi ed elementi grafici.
- **Seat (Accesso Utente)** - diritto individuale di utilizzo dell'Applicazione assegnato a un singolo Utente nell'ambito dell'Accesso B2B.
- **Codice di Attivazione** - stringa alfanumerica univoca generata dal Fornitore del Servizio e trasmessa all'Organizzazione, che, una volta inserita nell'Applicazione, attiva l'abbonamento nell'ambito del Seat assegnato (modello B2B).
- **Codice Promozionale** - stringa univoca che consente di usufruire di uno sconto, di un periodo di prova o di un'altra promozione relativa all'abbonamento all'Applicazione, resa disponibile nell'ambito di campagne di marketing, collaborazioni promozionali o programmi di affiliazione. Il Codice Promozionale non è equivalente al Codice di Attivazione B2B.
- **Creator (Influencer, Partner Promozionale)** - persona fisica o soggetto che collabora con il Fornitore del Servizio nell'ambito di un programma di affiliazione o di una campagna promozionale, autorizzato a distribuire Codici Promozionali al proprio pubblico dietro compenso stabilito individualmente in un contratto separato.
- **Referente dell'Organizzazione** - persona fisica designata dall'Organizzazione nel Contratto B2B, autorizzata a intrattenere rapporti con il Fornitore del Servizio in merito alla gestione degli accessi ai Servizi (trasmissione di elenchi di indirizzi e-mail, segnalazione di modifiche ai Seat, comunicazioni di fatturazione).

### 3. Descrizione dell'Applicazione e ambito dei Servizi

#### 3.1. Natura dell'Applicazione

L'Applicazione MUYA è uno spazio digitale dedicato al relax e alla quiete mentale, che mette a disposizione degli Utenti Contenuti audio a supporto del riposo, della rigenerazione e del benessere psicofisico quotidiano.

Nell'ambito dell'Applicazione, il Fornitore del Servizio mette a disposizione in particolare registrazioni audio, tra cui sessioni di rilassamento e altri materiali sonori, che possono essere integrati da brevi descrizioni o informazioni di accompagnamento. I Contenuti sono creati dal team MUYA e potranno essere gradualmente arricchiti con nuovi moduli.

### **3.2. Modalità di utilizzo dell'Applicazione**

L'utilizzo dell'Applicazione richiede la Registrazione. Senza effettuare la Registrazione, l'Utente può navigare nell'interfaccia dell'Applicazione, tuttavia la riproduzione dei Contenuti e l'utilizzo dei Servizi sono possibili solo previo accesso all'Account.

L'Utente decide autonomamente la scelta dei Contenuti, la loro durata e le modalità di utilizzo dell'Applicazione. L'Applicazione può anche suggerire determinati Contenuti; tuttavia tali suggerimenti hanno carattere ausiliario e non incidono sulle decisioni autonome dell'Utente.

Dopo aver scelto i Contenuti, l'utilizzo dell'Applicazione consiste nell'ascolto delle registrazioni audio e nel rilassarsi secondo le proprie esigenze e preferenze. L'Utente ha la possibilità di modificare i Contenuti scelti in qualsiasi momento.

### **3.3. Natura wellness, assenza di servizi medici**

I Servizi forniti tramite l'Applicazione hanno carattere rilassante e di supporto al benessere. L'Applicazione non è destinata alla cura o alla diagnosi, non monitora lo stato di salute, non garantisce il raggiungimento di determinati risultati e non prende decisioni per conto dell'Utente.

L'Applicazione non raccoglie né analizza dati relativi alla salute dell'Utente, e tutte le scelte effettuate nell'Applicazione dipendono esclusivamente dall'Utente.

L'Utente dovrebbe utilizzare l'Applicazione con attenzione e in modo adeguato al proprio stato di benessere. In caso di disagio o malessere, si consiglia di interrompere l'utilizzo dell'Applicazione.

### **3.4. Modelli di accesso**

Nell'ambito dell'Applicazione possono essere resi disponibili sia Contenuti gratuiti, inclusi campioni di determinati materiali, sia Servizi a pagamento, in particolare in forma di abbonamento. Le modalità dettagliate relative ai pagamenti sono disciplinate alla sezione 5 dei presenti Termini di Servizio.

L'Applicazione può essere resa disponibile anche nel modello B2B, in cui l'accesso ai Servizi viene offerto alle Organizzazioni, consentendo l'utilizzo dell'Applicazione da parte di più Utenti nell'ambito di una singola struttura organizzativa, conformemente al numero di Seat assegnati. Le regole dettagliate del modello B2B sono disciplinate alla sezione 6 dei presenti Termini di Servizio.

### **3.5. Link a servizi di terze parti**

L'Applicazione può contenere link a siti web, piattaforme o servizi gestiti da terze parti. Tali link si aprono al di fuori dell'Applicazione. Il Fornitore del Servizio non esercita controllo sui contenuti né sulle norme di trattamento dei dati personali applicabili presso tali siti o servizi di terze parti.

### **3.6. Modifiche alle funzionalità**

Il funzionamento dell'Applicazione e la disponibilità dei Servizi possono essere soggetti a modifiche, incluse interruzioni tecniche temporanee. Il Fornitore del Servizio si riserva il diritto di modificare le funzionalità dell'Applicazione ai fini del suo sviluppo, del miglioramento della qualità o dell'adeguamento ai requisiti tecnici e normativi.

## **4. Condizioni di utilizzo dell'Applicazione, Registrazione e conclusione del contratto**

### **4.1. Contratto tra il Fornitore del Servizio e l'Utente**

L'utilizzo dell'Applicazione avviene secondo le modalità stabilite nei presenti Termini di Servizio. I presenti Termini di Servizio costituiscono il contratto stipulato tra il Fornitore del Servizio e l'Utente.

Il contratto si perfeziona al momento dell'accettazione dei presenti Termini di Servizio e del completamento della Registrazione nell'Applicazione. Il solo download dell'Applicazione non equivale alla conclusione del contratto né all'ottenimento dell'accesso ai Servizi.

Il contratto è stipulato a tempo indeterminato. L'Utente può recedere dal contratto in qualsiasi momento eliminando il proprio Account. Il Fornitore del Servizio può recedere dal contratto in caso di violazione dei presenti Termini di Servizio da parte dell'Utente.

### **4.2. Età dell'Utente**

Utilizzando l'Applicazione, l'Utente dichiara e garantisce di avere almeno 16 anni di età.

L'Applicazione non è destinata a persone di età inferiore ai 16 anni. Il Fornitore del Servizio applica una soglia uniforme e più elevata di 16 anni a livello mondiale, indipendentemente dalle disposizioni locali vigenti nelle singole giurisdizioni, alcune delle quali consentono soglie di età inferiori (ad es. Regno Unito - 13 anni, Irlanda - 13 anni, alcuni Stati membri dell'UE - 13 o 14 anni). La scelta di una soglia di età più rigorosa e uniforme deriva dalla natura wellness dell'Applicazione e dall'obiettivo di mantenere una politica coerente e trasparente di protezione dei minori in tutti i paesi serviti.

Il Fornitore del Servizio non raccoglie consapevolmente dati personali di persone di età inferiore ai 16 anni.

Qualora il Fornitore del Servizio venga a conoscenza della raccolta di dati personali di una persona di età inferiore ai 16 anni, provvederà immediatamente alla cancellazione di tali dati e al blocco dell'Account.

### 4.3. Registrazione e Account

La Registrazione nell'Applicazione viene effettuata tramite il servizio Clerk, che è il principale fornitore di autenticazione. L'Utente può creare un Account inserendo il proprio indirizzo e-mail oppure tramite accesso SSO (Single Sign-On) con Apple ID o account Google, secondo le funzionalità correnti dell'Applicazione. Ogni Utente può possedere un solo Account.

L'Utente è tenuto a fornire dati veritieri e aggiornati durante la Registrazione e ad aggiornarli tempestivamente. Il Fornitore del Servizio non è responsabile delle conseguenze derivanti dalla fornitura di dati errati o non aggiornati da parte dell'Utente.

L'Utente è responsabile di tutte le attività svolte tramite il proprio Account. L'Account è destinato a uso individuale. Tale disposizione non esclude la possibilità di utilizzare l'Applicazione nel modello B2B, in cui l'accesso viene concesso agli Utenti nell'ambito dell'Organizzazione, fermo restando che ciascun Utente utilizza l'Applicazione tramite il proprio Account individuale.

L'Utente può eliminare il proprio Account in qualsiasi momento direttamente nell'Applicazione. L'eliminazione dell'Account equivale alla risoluzione del contratto e alla perdita dell'accesso ai Servizi, ai Contenuti e alla cronologia di utilizzo dell'Applicazione.

Il Fornitore del Servizio si riserva il diritto di bloccare o eliminare l'Account dell'Utente in caso di violazione dei presenti Termini di Servizio, delle norme di legge applicabili o delle regole di utilizzo dell'Applicazione.

### 4.4. Accettazione dei Termini di Servizio e dell'Informativa sulla Privacy

L'accettazione dei Termini di Servizio e dell'Informativa sulla Privacy avviene mediante la selezione di un'apposita casella di controllo nella schermata di registrazione o di onboarding, con indicazione della versione corrente del documento (ad es. Termini di Servizio v1.0 del 15.05.2026) e link alle versioni complete dei documenti.

**Il Fornitore del Servizio registra nel database le seguenti informazioni a conferma dell'accettazione:**

- identificativo dell'Utente (user\_id)
- versione del documento accettato
- data e ora dell'accettazione (timestamp UTC)
- indirizzo IP
- identificativo del dispositivo (device\_id)

La mancata accettazione impedisce la Registrazione e l'accesso ai Servizi.

### 4.5. Obblighi dell'Utente

L'Utente è tenuto a utilizzare l'Applicazione in conformità alla legge, alle buone pratiche e alle disposizioni dei presenti Termini di Servizio. È vietato copiare, registrare, distribuire o utilizzare i Contenuti disponibili nell'Applicazione in modo eccedente l'uso personale consentito.

L'Utente non è autorizzato a compiere azioni che possano disturbare il funzionamento dell'Applicazione, interferire con la sua struttura tecnica o eludere le misure di sicurezza adottate.

L'Utente utilizza l'Applicazione volontariamente e di propria iniziativa, indipendentemente dal paese di residenza o dal luogo di utilizzo dell'Applicazione.

I presenti Termini di Servizio non costituiscono e non possono essere interpretati come l'instaurazione di un rapporto di lavoro subordinato, di un contratto di prestazione di servizi, di un contratto d'opera, di una partnership né di qualsiasi altra forma di collaborazione tra il Fornitore del Servizio e l'Utente.

## **5. Pagamenti, abbonamenti e diritto di recesso**

### **5.1. Ambito dei Servizi a pagamento e gratuiti**

Alcuni Servizi disponibili nell'Applicazione sono gratuiti, mentre l'accesso ad altri Servizi richiede l'acquisto di un abbonamento.

Nell'Applicazione sono disponibili diverse opzioni di accesso ai Servizi, tra cui una versione gratuita (piano Free) che consente l'utilizzo di determinati Contenuti e funzionalità in misura limitata, nonché abbonamenti mensili e annuali.

La versione gratuita può prevedere limitazioni relative al numero di Contenuti disponibili, al tempo di utilizzo, alla frequenza di riproduzione o all'accesso a determinate funzionalità. L'accesso all'intera gamma di Contenuti e funzionalità dell'Applicazione richiede un abbonamento attivo.

Il Fornitore del Servizio si riserva il diritto di modificare l'ambito delle funzionalità disponibili nelle singole opzioni, di introdurre nuovi piani di abbonamento o di sopprimere quelli esistenti, informandone l'Utente nell'Applicazione o sul sito web.

### **5.2. Metodi di pagamento**

I pagamenti degli abbonamenti nell'Applicazione possono essere effettuati:

- tramite le piattaforme di distribuzione App Store e Google Play - nel caso di Utenti individuali (B2C)
- direttamente dal Fornitore del Servizio o tramite fornitori di pagamento esterni - nel caso di collaborazione con Organizzazioni nel modello B2B, che include l'accesso all'Applicazione per più Utenti nell'ambito di una singola Organizzazione

Nel modello B2B, le condizioni di pagamento, le modalità di fatturazione e il numero di accessi possono essere stabiliti individualmente nel Contratto B2B stipulato tra il Fornitore del Servizio e l'Organizzazione.

### **5.3. Rinnovo automatico dell'abbonamento**

Gli abbonamenti si rinnovano automaticamente per periodi successivi di fatturazione fino alla loro cancellazione da parte dell'Utente nelle impostazioni dello Store pertinente.

Il corrispettivo dell'abbonamento viene addebitato sull'account dell'Utente nello Store pertinente (Apple ID o account Google) al momento della conferma dell'acquisto. Nel caso di abbonamenti ricorrenti, il corrispettivo per il periodo di fatturazione successivo viene addebitato automaticamente prima dell'inizio del periodo di abbonamento successivo.

L'abbonamento si rinnova automaticamente a meno che non venga cancellato entro 24 ore dalla fine del periodo di fatturazione in corso. In assenza di cancellazione entro tale termine, il corrispettivo per il periodo successivo sarà addebitato automaticamente conformemente alle regole dello Store pertinente.

#### **5.4. Gestione dell'abbonamento e cancellazione**

L'Utente può gestire il proprio abbonamento, inclusa la sua cancellazione, nelle impostazioni del proprio account nello Store pertinente (Apple ID in App Store o account Google in Google Play). L'eliminazione dell'Account nell'Applicazione non equivale alla cancellazione dell'abbonamento.

La cancellazione dell'abbonamento impedisce il suo rinnovo per il periodo di fatturazione successivo, ma non comporta il rimborso del corrispettivo per il periodo di abbonamento in corso, salvo che la normativa applicabile o il regolamento dello Store pertinente non dispongano diversamente.

La condivisione dell'abbonamento tramite Family Sharing non è supportata dall'Applicazione MUYA. L'abbonamento è destinato esclusivamente all'uso individuale da parte del titolare dell'Apple ID con cui è stato acquistato. La funzione Family Sharing di Apple non condivide l'abbonamento MUYA con i membri del gruppo familiare.

#### **5.5. Trasparenza e divieto di dark pattern**

Il Fornitore del Servizio adotta esclusivamente pratiche informative trasparenti ed equi riguardanti il rinnovo automatico dell'abbonamento, in conformità con il divieto di schemi di progettazione manipolativi (cosiddetti dark pattern) derivante dalla normativa contro le pratiche commerciali sleali e dalla Direttiva Omnibus (UE 2019/2161).

L'informazione sul rinnovo automatico è fornita prima della conferma dell'acquisto in modo chiaro, evidente e facilmente comprensibile. La cancellazione dell'abbonamento è possibile nelle impostazioni dell'Applicazione, di App Store o di Google Play in un massimo di 3 click, senza ostacoli tecnici, conferme aggiuntive o costi nascosti. Il Fornitore del Servizio non utilizza urgenza artificiale, falsi countdown né tecniche che possano indurre in errore il Consumatore.

#### **5.6. Diritto di recesso (Consumatore)**

Il Consumatore ha il diritto di recedere dal contratto concluso tramite l'Applicazione entro 14 giorni dalla sua conclusione, senza indicarne il motivo.

Per esercitare il diritto di recesso, il Consumatore invia una dichiarazione per via elettronica all'indirizzo e-mail: [hi@muya.app](mailto:hi@muya.app). Il modulo di recesso è disponibile all'indirizzo

www.muya.app/recesso. In caso di recesso, il Fornitore del Servizio rimborsa i pagamenti ricevuti entro 14 giorni dal ricevimento della dichiarazione.

Ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. m) del Codice del Consumo (in conformità con la Direttiva 2011/83/UE), il diritto di recesso non spetta al Consumatore per i contratti aventi ad oggetto la fornitura di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, per i quali il Consumatore è tenuto al pagamento del prezzo, qualora la prestazione sia iniziata con l'espresso consenso preventivo del Consumatore, il quale è stato informato prima dell'inizio della prestazione che avrebbe perso il diritto di recesso. Prima dell'acquisto dell'abbonamento, il Consumatore è informato in modo visibile della perdita del diritto di recesso nella schermata di acquisto e acconsente all'inizio immediato della prestazione effettuando l'acquisto.

I rimborsi sono elaborati conformemente alle norme di App Store o Google Play. L'Utente prende atto che l'accesso ai Servizi digitali può avere inizio immediatamente dopo l'acquisto.

### **5.7. Aggiornamenti e future forme di pagamento**

Nell'ambito dell'abbonamento acquistato, l'Utente ha accesso a tutti gli aggiornamenti dell'Applicazione e ai Contenuti resi disponibili nel periodo di validità dell'abbonamento, senza costi aggiuntivi.

Il Fornitore del Servizio si riserva la possibilità di introdurre in futuro altre forme di accesso a pagamento o di abbonamento, di cui gli Utenti saranno informati nell'Applicazione o sul sito web.

### **5.8. Codici Promozionali e programmi di affiliazione**

Il Fornitore del Servizio svolge attività promozionali che includono la distribuzione di Codici Promozionali, che danno diritto agli Utenti a uno sconto sull'abbonamento, a un periodo di prova esteso o ad altre forme di promozione relative all'accesso ai Servizi.

I Codici Promozionali vengono distribuiti in particolare tramite:

- campagne di marketing condotte dal Fornitore del Servizio (newsletter, social media, sito web)
- programmi di affiliazione e collaborazioni con Creator (influencer) condotti nell'ambito di contratti separati
- promozioni stagionali periodiche e campagne speciali

I Codici Promozionali vengono riscattati tramite i meccanismi disponibili negli Store (App Store, Google Play) e gli strumenti di gestione degli abbonamenti utilizzati dal Fornitore del Servizio. Le condizioni dettagliate di ciascuna promozione (importo dello sconto, periodo di validità, limitazioni, condizioni di prosecuzione dell'abbonamento dopo la fine della promozione) vengono presentate all'Utente prima dell'attivazione del Codice Promozionale e nella schermata di conferma dell'acquisto nello Store pertinente.

Un Codice Promozionale può essere monouso o multiuso, a seconda delle condizioni della singola campagna. Il Fornitore del Servizio si riserva il diritto di invalidare un Codice

Promozionale ottenuto in modo non conforme alla sua destinazione, in particolare a seguito dell'elusione delle limitazioni tecniche o della violazione delle condizioni della promozione.

Alla scadenza del periodo coperto dal Codice Promozionale, l'abbonamento prosegue alle condizioni generali di cui alle sezioni 5.3-5.4, conformemente alle condizioni visualizzate nello Store pertinente prima dell'attivazione del Codice. La cancellazione dell'abbonamento è possibile in qualsiasi momento nelle impostazioni dello Store pertinente.

**Collaborazioni con Creator e indicazione pubblicitaria.** Il Fornitore del Servizio conduce collaborazioni promozionali con Creator (influencer) secondo condizioni stabilite individualmente in contratti separati. Nell'ambito di tali collaborazioni, il Fornitore del Servizio impone ai Creator di etichettare i materiali promozionali conformemente alle linee guida dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) in materia di comunicazioni commerciali sui social media (in particolare tramite etichette come "#pubblicità", "#collaborazione", "#adv" o etichette native della piattaforma), nonché conformemente alle normative analoghe vigenti nelle altre giurisdizioni in cui vengono condotte le campagne.

La responsabilità per la corretta etichettatura dei materiali pubblicitari spetta al Creator. Il Fornitore del Servizio non è responsabile dei contenuti pubblicati dai Creator in violazione del contratto o della normativa applicabile.

L'utilizzo di un Codice Promozionale ricevuto da un Creator non modifica lo status di Consumatore dell'Utente. L'Utente che acquista un abbonamento utilizzando un Codice Promozionale conserva la plenitudine dei diritti dei Consumatori stabiliti nei presenti Termini di Servizio e nella normativa applicabile, incluso il diritto di recesso dal contratto ai sensi della sezione 5.6.

## **6. Accesso all'Applicazione nel modello B2B**

### **6.1. Regole generali del modello B2B**

Il Fornitore del Servizio può rendere disponibile l'Applicazione alle Organizzazioni nel modello B2B sulla base di accordi separati o di un Contratto B2B.

Nell'ambito del modello B2B, l'Organizzazione ottiene un numero determinato di accessi (Seat), che possono essere assegnati a singoli Utenti. L'accesso all'Applicazione nel modello B2B viene concesso per un periodo determinato, conformemente alle condizioni di collaborazione tra il Fornitore del Servizio e l'Organizzazione.

Ogni Utente che utilizza l'Applicazione nel modello B2B è tenuto a rispettare i presenti Termini di Servizio.

### **6.2. Struttura dei contratti B2B**

Nel modello B2B, tra Sopraya Sp. z o.o. e l'Organizzazione viene stipulato un Contratto B2B separato che disciplina le condizioni di pagamento, il numero di Seat e le regole di gestione degli accessi. Al contempo, ogni Utente dell'Organizzazione stipula un contratto individuale con Sopraya Sp. z o.o. sulla base dei presenti Termini di Servizio mediante accettazione personale delle relative disposizioni durante la Registrazione o il primo accesso.

L'Organizzazione è finanziariamente responsabile degli importi dovuti ai sensi del Contratto B2B. L'Utente si impegna individualmente a rispettare le clausole relative ai diritti d'autore (sezione 12), il divieto di condivisione dei Contenuti con terzi e tutte le altre disposizioni dei presenti Termini di Servizio. L'accettazione dei Termini di Servizio da parte dell'Utente è condizione necessaria per ottenere l'accesso ai Servizi nell'ambito del Seat assegnato.

La gestione degli abbonamenti dei dipendenti dell'Organizzazione viene effettuata dal Fornitore del Servizio sulla base dell'elenco di indirizzi e-mail trasmesso dall'Organizzazione nell'ambito di un contratto separato di trattamento dei dati (DPA) oppure sulla base dei Codici di Attivazione. L'Organizzazione non ottiene accesso al pannello di amministrazione del Fornitore del Servizio - il provisioning degli Utenti viene effettuato centralmente dal Fornitore del Servizio.

### **6.3. Modello "bulk via e-mail"**

Nel modello B2B di base, l'Organizzazione trasmetterà al Fornitore del Servizio un elenco di indirizzi e-mail dei dipendenti o collaboratori a cui deve essere assegnato un Seat. Il Fornitore del Servizio attiva i Seat sulla base di tale elenco.

Dopo l'attivazione del Seat, l'Utente riceve dall'Organizzazione un invito con le istruzioni per scaricare l'Applicazione e accedere utilizzando l'indirizzo e-mail indicato. Al primo accesso, l'abbonamento dell'Utente si attiva automaticamente e nell'Applicazione viene visualizzata un'informazione sull'accesso aziendale e sulla relativa data di scadenza.

### **6.4. Modello "Codici di Attivazione B2B" (variante futura)**

Indipendentemente dal modello di base, il Fornitore del Servizio si riserva il diritto di rendere disponibile in futuro un modello B2B alternativo destinato alle Organizzazioni che non desiderano trasmettere al Fornitore del Servizio l'elenco degli indirizzi e-mail dei dipendenti (ad es. per ragioni di politica interna di protezione dei dati personali).

In tale modello, l'Organizzazione ordinerebbe un numero determinato di Seat e il Fornitore del Servizio genererebbe un numero corrispondente di Codici di Attivazione B2B univoci, che l'Organizzazione distribuirebbe autonomamente tra i dipendenti o collaboratori.

L'Utente che ha ricevuto un Codice di Attivazione B2B lo inserirebbe nell'Applicazione nella sezione "Ho un codice di attivazione". Dopo la verifica positiva, il Codice viene contrassegnato come utilizzato e associato all'Account dell'Utente, attivando il Seat. Il Codice di Attivazione B2B è monouso - una volta utilizzato, non può essere riutilizzato né trasferito ad altra persona.

Alla data di entrata in vigore dei presenti Termini di Servizio, il modello "Codici di Attivazione B2B" non è attivamente offerto. In caso di sua attivazione, i presenti Termini di Servizio saranno aggiornati di conseguenza e le Organizzazioni riceveranno le condizioni dettagliate di adesione. I Codici di Attivazione B2B non sono equivalenti ai Codici Promozionali descritti alla sezione 5.8 e svolgono una funzione distinta.

### **6.5. Attivazione degli Utenti e assegnazione dei Seat**

L'attivazione degli Utenti dell'Organizzazione nel modello di base ("bulk via e-mail") avviene tramite verifica dell'indirizzo e-mail dall'elenco trasmesso dall'Organizzazione. Il meccanismo di primo accesso si basa sulla verifica dell'indirizzo e-mail e sull'associazione dell'Account al Seat nell'ambito del pool dell'Organizzazione.

In futuro, il Fornitore del Servizio potrebbe estendere i meccanismi di attivazione includendo altri metodi, in particolare Codici di Attivazione B2B (sezione 6.4), SSO (Single Sign-On), codici di invito o un pannello di amministrazione dell'Organizzazione.

I Seat sono assegnati a Utenti specifici e non sono trasferibili tra persone. Dopo la revoca dell'accesso al Seat (revoca all'Utente), le sessioni preferite e la cronologia degli ascolti vengono eliminate definitivamente dall'Account dell'Utente. I Seat revocati non vengono riutilizzati né assegnati ad altre persone - ogni nuovo Utente richiede un nuovo Seat conformemente al Contratto B2B.

## **6.6. Status di Consumatore dell'Utente B2B**

L'Utente che utilizza il Seat dell'Organizzazione conserva lo status di Consumatore. Il dipendente o collaboratore dell'Organizzazione che utilizza l'Applicazione per scopi di rilassamento possiede lo status di Consumatore ai sensi della normativa applicabile in materia di diritto dei consumatori.

## **6.7. Durata e SLA**

Il Contratto B2B specifica il numero minimo di Seat, i periodi di fatturazione, le regole di fatturazione e altre procedure. Il Fornitore del Servizio garantisce la disponibilità dei Servizi su base "best effort" (SLA mensile del 95%, senza garanzia di disponibilità critica).

L'accesso all'Applicazione concesso nel modello B2B non costituisce un abbonamento stipulato individualmente dall'Utente e non è soggetto a rinnovo automatico alla sua scadenza.

## **6.8. Cessazione dell'accesso B2B**

Alla scadenza del periodo di accesso B2B o alla risoluzione della collaborazione, l'accesso degli Utenti ai Servizi può essere limitato o disattivato, salvo che l'Utente non ottenga l'accesso in altra forma, in particolare acquistando un abbonamento individuale tramite App Store o Google Play.

Il Fornitore del Servizio non addebita agli Utenti che utilizzano l'Applicazione nel modello B2B alcun costo dopo la cessazione dell'accesso, salvo che l'Utente decida autonomamente di acquistare un abbonamento.

# **7. Trattamento dei dati personali**

I dati personali degli Utenti sono trattati dal Fornitore del Servizio conformemente alla normativa applicabile, in particolare al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR).

Il testo integrale dell'Informativa sulla Privacy è disponibile all'indirizzo [www.muya.app/privacy-policy](http://www.muya.app/privacy-policy) e nell'Applicazione nella sezione "Informazioni legali". L'Informativa sulla Privacy costituisce parte integrante dei presenti Termini di Servizio.

## **8. Reclami**

### **8.1. Ambito dei reclami**

Il Fornitore del Servizio si adopera con la dovuta diligenza per garantire il corretto funzionamento dell'Applicazione MUYA e dei Servizi forniti tramite essa.

I reclami possono riguardare il funzionamento dell'Applicazione e l'accesso ai Servizi, in particolare ai Servizi oggetto di abbonamento, inclusa la mancanza di accesso ai Contenuti acquistati o il malfunzionamento delle funzionalità. I reclami non possono riguardare le impressioni soggettive dell'Utente, le sue preferenze, le valutazioni dei Contenuti né la corrispondenza dei Contenuti alle aspettative individuali.

Tale disposizione non limita né esclude i diritti dell'Utente previsti dalla normativa applicabile in materia di tutela dei consumatori.

### **8.2. Modalità di presentazione del reclamo**

Il reclamo può essere presentato per via elettronica inviando un messaggio all'indirizzo e-mail: [contact@sopraya.com](mailto:contact@sopraya.com), descrivendo le irregolarità riscontrate e le aspettative relative al reclamo.

I reclami sono trattati entro 14 giorni dal loro ricevimento e l'informazione sulle modalità di trattamento viene comunicata all'Utente per via elettronica.

I reclami relativi a pagamenti, rimborsi e liquidazioni finanziarie vengono trattati conformemente alle norme vigenti in App Store o Google Play.

### **8.3. Risoluzione extragiudiziale delle controversie**

L'Utente che è un Consumatore ha la possibilità di avvalersi della piattaforma di risoluzione online delle controversie tra consumatori (piattaforma ODR) disponibile all'indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. La piattaforma ODR facilita la risoluzione extragiudiziale, indipendente, imparziale, riservata e gratuita delle controversie online tra consumatori e imprese. Il Fornitore del Servizio non partecipa alle procedure di risoluzione delle controversie sulla piattaforma ODR; tuttavia il Consumatore ha il diritto di avvalersene.

Il Consumatore ha inoltre il diritto di avvalersi dei metodi extragiudiziali di risoluzione delle controversie. Il Consumatore può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, alle Camere di Commercio o ad altri organismi di mediazione e conciliazione riconosciuti dalla normativa italiana. Il Fornitore del Servizio non si impegna a ricorrere alle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie; tuttavia il Consumatore ha il diritto di avvalersene.

## **9. Requisiti tecnici**

Per utilizzare l'Applicazione MUYA è necessario disporre di un dispositivo mobile (smartphone o tablet) con accesso a Internet e con una versione aggiornata e supportata del sistema operativo Android o iOS.

L'utilizzo completo dell'Applicazione richiede un indirizzo e-mail attivo o l'accesso tramite Apple ID o account Google.

Per verificare che il proprio dispositivo soddisfi i requisiti tecnici minimi per l'utilizzo dell'Applicazione, l'Utente può consultare le informazioni disponibili sulla pagina dell'Applicazione in App Store o Google Play, dove è indicata la versione minima del sistema operativo supportata, oppure utilizzare la versione gratuita dell'Applicazione per verificarne la compatibilità.

Il Fornitore del Servizio non è responsabile dell'impossibilità di utilizzare l'Applicazione derivante dal mancato rispetto da parte dell'Utente dei suddetti requisiti tecnici.

## **10. Responsabilità**

### **10.1. Natura dei Servizi - assenza di servizi medici**

L'Applicazione MUYA ha natura wellness ed è destinata al relax e alla quiete mentale. Il Fornitore del Servizio non fornisce tramite essa servizi medici, terapeutici o diagnostici. I Contenuti disponibili nell'Applicazione non costituiscono consulenza specialistica né sostituiscono la consulenza di un medico, terapeuta o altro professionista qualificato.

Il Fornitore del Servizio non garantisce il raggiungimento di determinati effetti, risultati o miglioramenti del benessere a seguito dell'utilizzo dell'Applicazione. L'utilizzo dell'Applicazione avviene volontariamente e a rischio dell'Utente, conformemente ai presenti Termini di Servizio e alla normativa applicabile.

### **10.2. Disponibilità dell'Applicazione**

Il Fornitore del Servizio si adopera con la dovuta diligenza per garantire il corretto funzionamento dell'Applicazione; tuttavia non è responsabile di interruzioni temporanee della sua disponibilità causate da ragioni tecniche, lavori di manutenzione, aggiornamenti, guasti o altri eventi al di fuori del suo diretto controllo, salvo che non derivino da una grave violazione degli obblighi del Fornitore del Servizio.

Il Fornitore del Servizio non è responsabile dell'impossibilità di utilizzare l'Applicazione o del suo malfunzionamento derivante da cause imputabili all'Utente, in particolare connesse al mancato rispetto dei requisiti tecnici, al malfunzionamento del dispositivo, del sistema operativo, della connessione Internet o del software dell'Utente.

L'Applicazione può contenere link a siti web o servizi di terze parti. Il Fornitore del Servizio non è responsabile dei contenuti, delle regole di funzionamento né delle norme di trattamento dei dati vigenti presso tali terze parti.

### **10.3. Limitazione della responsabilità**

La responsabilità del Fornitore del Servizio, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile, è limitata ai danni effettivi subiti dall'Utente e non comprende il mancato guadagno.

Le disposizioni del presente punto non mirano a escludere né a limitare la responsabilità del Fornitore del Servizio nella misura in cui tale esclusione o limitazione sarebbe inammissibile ai sensi della normativa applicabile, in particolare delle disposizioni a tutela dei consumatori.

#### **10.4. Responsabilità nei confronti degli Utenti non Consumatori**

Nei rapporti con gli Utenti che non sono Consumatori, la responsabilità per vizi è esclusa nella massima misura consentita dalla legge.

Nel caso di Utenti che non sono Consumatori, la responsabilità del Fornitore del Servizio, indipendentemente dal titolo giuridico, è limitata all'importo del corrispettivo pagato dall'Utente nel periodo di 12 mesi precedenti l'evento che ha causato il danno.

La limitazione della responsabilità di cui alla presente sezione non si applica in caso di danno causato intenzionalmente, né in altri casi in cui le disposizioni inderogabili di legge non consentano la limitazione o l'esclusione della responsabilità.

#### **10.5. Tutela dei quasi-consumatori**

Una tutela limitata dei consumatori è riconosciuta agli Utenti che esercitano un'attività di impresa individuale e che effettuano l'acquisto o utilizzano i Servizi in un ambito non direttamente connesso alla propria attività professionale o commerciale (cosiddetti quasi-consumatori), conformemente alla normativa applicabile in materia di diritto dei consumatori.

Le disposizioni sull'esclusione della garanzia non si applicano ai quasi-consumatori nella misura in cui è loro riconosciuta la tutela prevista per i consumatori. Il Fornitore del Servizio applica ai quasi-consumatori le disposizioni dei presenti Termini di Servizio relative ai consumatori nella parte concernente il divieto di clausole contrattuali abusive e il diritto di recesso dal contratto, a condizione che l'acquisto non abbia carattere professionale.

#### **10.6. Ambito territoriale**

L'utilizzo dell'Applicazione è volontario ed è possibile indipendentemente dal paese di residenza dell'Utente; tuttavia la responsabilità del Fornitore del Servizio è valutata conformemente alla legge applicabile indicata alla sezione 11 dei presenti Termini di Servizio.

#### **10.7. Responsabilità nel modello B2B**

Nel caso di utilizzo dell'Applicazione nel modello B2B, l'Organizzazione è responsabile delle modalità di utilizzo dell'Applicazione da parte degli Utenti a essa assegnati, in particolare del rispetto delle disposizioni dei presenti Termini di Servizio e della normativa applicabile.

#### **10.8. Rapporti trilaterali nel modello B2B**

Nel modello B2B esistono due distinti rapporti giuridici:

- **Contratto B2B tra il Fornitore del Servizio e l'Organizzazione** - ha carattere commerciale (B2B). L'Organizzazione non è un Consumatore. Le limitazioni di

responsabilità di cui alla sezione 10.4 si applicano esclusivamente all'Organizzazione.

- **Contratto tra il Fornitore del Servizio e l'Utente B2B (dipendente o collaboratore dell'Organizzazione)** - stipulato tramite l'accettazione dei presenti Termini di Servizio. L'Utente B2B che utilizza l'Applicazione per scopi non direttamente connessi alla propria attività commerciale o professionale conserva lo status di Consumatore e beneficia della plenitudine dei diritti dei consumatori stabiliti nei presenti Termini di Servizio e nella normativa applicabile. Le limitazioni di responsabilità di cui alla sezione 10.4 non si applicano a tale Utente.

L'Organizzazione è responsabile nei confronti del Fornitore del Servizio ai sensi del Contratto B2B. L'Utente B2B è responsabile nei confronti del Fornitore del Servizio per la violazione dei presenti Termini di Servizio, fatta salva la tutela a lui riconosciuta in qualità di Consumatore.

## 11. Legge applicabile e versione linguistica

I presenti Termini di Servizio sono disciplinati dalla legge polacca. I presenti Termini di Servizio sono redatti in lingua polacca e tale versione linguistica è quella vincolante. I presenti Termini di Servizio possono essere resi disponibili in altre versioni linguistiche corrispondenti alle versioni linguistiche dell'Applicazione - esclusivamente a fini informativi. In caso di divergenza tra la versione polacca e le altre versioni linguistiche, prevale la versione polacca.

L'Applicazione e i presenti Termini di Servizio sono attualmente disponibili in lingua polacca, inglese, tedesca, italiana, spagnola e francese. Altre versioni linguistiche (inclusa quella giapponese) saranno rese disponibili nell'ambito delle successive fasi di sviluppo del prodotto, unitamente alle versioni corrispondenti dei presenti Termini di Servizio.

La disposizione sulla legge applicabile non priva i consumatori della tutela derivante dalle disposizioni inderogabili della legge del paese della loro residenza abituale.

Nel caso di Utenti che non sono consumatori ai sensi della normativa applicabile, tutte le controversie derivanti dai presenti Termini di Servizio o connesse all'utilizzo dell'Applicazione sono soggette alla giurisdizione esclusiva dei tribunali competenti per il luogo della sede legale del Fornitore del Servizio.

## 12. Diritto d'autore e proprietà intellettuale

### 12.1. Tutela dei Contenuti e dell'Applicazione

Tutti i contenuti, i materiali e gli elementi dell'Applicazione MUYA, in particolare le registrazioni audio, i testi, la musica, le descrizioni delle sessioni, gli elementi grafici, i loghi, le icone, il layout e l'interfaccia dell'Applicazione, i materiali di marketing e il codice sorgente dell'Applicazione, costituiscono opere ai sensi della normativa italiana ed europea sul diritto d'autore e sono protetti dal diritto d'autore e da altre disposizioni in materia di proprietà intellettuale. Indipendentemente dalla tutela del diritto d'autore, il nome "MUYA", il logo e gli altri segni distintivi del Fornitore del Servizio possono costituire marchi registrati o oggetto di tutela ai sensi del diritto della proprietà industriale.

I diritti d'autore patrimoniali e i diritti connessi sull'Applicazione e sui Contenuti spettano al Fornitore del Servizio o sono da lui utilizzati sulla base di apposite licenze ottenute dai soggetti titolari. Il Fornitore del Servizio è autorizzato a mettere i Contenuti a disposizione degli Utenti nell'ambito dell'Applicazione MUYA.

## **12.2. Licenza dell'Utente**

L'utilizzo dell'Applicazione non comporta il trasferimento all'Utente di alcun diritto d'autore, diritto connesso o diritto di proprietà intellettuale sull'Applicazione o sui Contenuti. L'Utente riceve una licenza non esclusiva, non trasferibile e non sublicenziabile per l'utilizzo dei Contenuti esclusivamente per uso personale e unicamente nell'ambito delle funzionalità dell'Applicazione. Il download dei Contenuti in modalità offline nell'ambito delle funzionalità dell'Applicazione non costituisce trasferimento di diritti né autorizzazione a distribuire, copiare o condividere i Contenuti con terzi - i Contenuti in modalità offline sono disponibili esclusivamente nell'ambito dell'Applicazione sul dispositivo dell'Utente e cessano di essere disponibili alla scadenza della licenza (ad es. alla scadenza dell'abbonamento o all'eliminazione dell'Applicazione).

## **12.3. Divieti**

Sono in particolare vietati: la copia, la registrazione, la fissazione, la distribuzione, la comunicazione al pubblico, la messa a disposizione di terzi, la modifica, la traduzione, l'elaborazione o l'utilizzo dei Contenuti o dell'Applicazione, in tutto o in parte, in modo eccedente l'uso personale consentito dai presenti Termini di Servizio. Sono altresì vietati la decompilazione, il disassemblaggio, il reverse engineering e qualsiasi modifica del codice dell'Applicazione, nonché l'elusione delle misure tecniche di sicurezza dell'Applicazione (inclusi i meccanismi di controllo dell'accesso e le protezioni DRM). È vietato l'utilizzo dei Contenuti o dell'Applicazione per scopi commerciali, pubblicitari, di marketing, formativi, didattici o di ricerca senza il previo consenso scritto del Fornitore del Servizio.

È vietato condividere l'Account con altre persone o consentire a terzi di accedere ai Contenuti tramite l'Account dell'Utente.

## **12.4. Segnalazioni di violazioni e licenze di terze parti**

Le segnalazioni relative a potenziali violazioni del diritto d'autore o di altri diritti di proprietà intellettuale nell'Applicazione possono essere inviate all'indirizzo e-mail: [contact@sopraya.com](mailto:contact@sopraya.com). Il Fornitore del Servizio esamina tali segnalazioni senza indebito ritardo e, in caso di conferma della violazione, adotta le misure necessarie per porvi rimedio.

Alcuni Contenuti disponibili nell'Applicazione (in particolare basi musicali, effetti sonori o elementi grafici) possono essere utilizzati dal Fornitore del Servizio sulla base di licenze ottenute da terze parti. L'utilizzo di tali Contenuti da parte dell'Utente è limitato alle condizioni dei presenti Termini di Servizio e avviene esclusivamente nell'ambito delle funzionalità dell'Applicazione.

La violazione delle disposizioni della presente sezione può comportare il blocco o l'eliminazione dell'Account dell'Utente, nonché l'esercizio da parte del Fornitore del Servizio di

azioni risarcitorie e di altre azioni previste dalla normativa applicabile in materia di diritto d'autore e di proprietà intellettuale.

## **13. Modifiche ai Termini di Servizio e meccanismo di consenso**

### **13.1. Presupposti delle modifiche**

Il Fornitore del Servizio si riserva il diritto di modificare i presenti Termini di Servizio per ragioni importanti, in particolare in caso di modifiche normative, tecniche, organizzative o di sviluppo, nonché in caso di eventi fortuiti o circostanze indipendenti dalla volontà del Fornitore del Servizio.

### **13.2. Notifica e nuova accettazione**

L'Utente sarà informato delle modifiche ai presenti Termini di Servizio nell'Applicazione e per via elettronica (all'indirizzo e-mail associato all'Account). Al momento dell'accesso, il sistema verifica la versione dei Termini di Servizio accettata. In caso di versione precedente, è richiesta una nuova accettazione tramite selezione della casella di controllo, con registrazione nel database delle seguenti informazioni: user\_id, versione del documento, timestamp (data e ora UTC), indirizzo IP e device\_id.

La mancata accettazione dei Termini di Servizio aggiornati blocca l'accesso ai Servizi. L'Utente che non accetta le modifiche ha il diritto di recedere dal contratto eliminando il proprio Account - la funzione di eliminazione dell'Account rimane disponibile senza la necessità di accettare la nuova versione dei Termini di Servizio.

Il proseguimento dell'utilizzo dell'Applicazione dopo l'entrata in vigore delle modifiche ai presenti Termini di Servizio ne costituisce accettazione.

## **14. Conformità dei contenuti digitali al contratto**

### **14.1. Standard di conformità**

I contenuti digitali e i servizi digitali forniti tramite l'Applicazione MUYA (sessioni audio, contenuti di rilassamento) sono conformi al contratto se:

- corrispondono alla descrizione nell'Applicazione
- presentano qualità e funzionalità tipiche per questo tipo di contenuti
- sono forniti in modo continuativo per l'intero periodo dell'abbonamento
- includono gli aggiornamenti di sicurezza necessari per il loro mantenimento
- sono forniti privi di difetti materiali che ne riducano il valore o l'utilità

### **14.2. Responsabilità per mancata conformità**

Nel caso di contenuti e servizi digitali forniti in modo continuativo (abbonamenti MUYA), il Fornitore del Servizio è responsabile della mancata conformità al contratto emersa nel periodo di fornitura. Si presume che la mancata conformità emersa nel periodo di fornitura del

contenuto o del servizio digitale esistesse in tale momento (conformemente alla normativa applicabile in materia di diritti dei consumatori).

In caso di accertata mancata conformità, il Consumatore ha il diritto di richiedere il ripristino della conformità del Contenuto o del Servizio al contratto (aggiornamento, correzione), salvo che ciò sia impossibile o comporti costi sproporzionati. Qualora il ripristino della conformità sia impossibile o comporti costi sproporzionati, il Consumatore può richiedere la riduzione del prezzo o il recesso dal contratto con immediata restituzione. I costi del ripristino della conformità sono a carico del Fornitore del Servizio.

### **14.3. Assenza di contenuti generati dagli utenti (DSA)**

L'Applicazione MUYA non fornisce contenuti generati dagli utenti (UGC) né svolge la funzione di piattaforma di hosting ai sensi del Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (Digital Services Act, DSA).

Tutti i Contenuti audio e di rilassamento sono prodotti esclusivamente dal Fornitore del Servizio (Sopraya Sp. z o.o.) e non sono soggetti alle procedure di segnalazione di contenuti illegali né ai meccanismi di moderazione previsti dal DSA.

*- fine del documento -  
Versione 1.0 | In vigore dal 15.05.2026*