

TÉRMINOS DE SERVICIO DE LA APLICACIÓN MÓVIL MUYA

Versión 1.0 | Vigente desde el 15.05.2026

1. Datos del Proveedor de Servicios

El proveedor de servicios de la aplicación móvil MUYA (en adelante: «Aplicación») es Sopraya Sp. z o.o. con domicilio social en Chodzież (64-800), ul. Krasińskiego 20, inscrita en el registro mercantil del Registro Nacional de Tribunales (KRS) llevado por el Juzgado de Primera Instancia Poznań - Nowe Miasto i Wilda en Poznań, IX Sección Mercantil del KRS, bajo el número KRS 0001165422, NIP 6070098148, REGON 541318039 (en adelante: «Proveedor de Servicios»).

El Proveedor de Servicios es la entidad autorizada para operar, gestionar y poner a disposición de los Usuarios la Aplicación MUYA.

Datos de contacto del Proveedor de Servicios:

- dirección de correo electrónico (contacto principal): hi@muya.app
- dirección de correo electrónico (reclamaciones): contact@sopraya.com
- número de teléfono: +48 660 927 243
- dirección postal: ul. Krasińskiego 20, 64-800 Chodzież, Polonia

El Proveedor de Servicios ejerce su actividad empresarial en el territorio de la República de Polonia y presta servicios por vía electrónica a través de la Aplicación móvil MUYA.

2. Definiciones

A los efectos de los presentes Términos de Servicio, los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

- **Aplicación** - la aplicación móvil denominada «MUYA», puesta a disposición por el Proveedor de Servicios en dispositivos móviles a través de las tiendas App Store y Google Play.
- **Proveedor de Servicios** - Sopraya spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (sociedad de responsabilidad limitada) con domicilio en Polonia, operadora de la Aplicación.
- **Usuario** - persona física que haya cumplido 16 años de edad y utilice la Aplicación de conformidad con los presentes Términos de Servicio.
- **Términos de Servicio** - el presente documento que establece las normas de uso de la Aplicación, así como los derechos y obligaciones del Proveedor de Servicios y del Usuario.

- **Consumidor** - Usuario que sea persona física y utilice la Aplicación para fines no directamente relacionados con su actividad comercial o profesional, en el sentido de la normativa aplicable.
- **Organización** - entidad de cualquier país que celebre un Contrato B2B con el Proveedor de Servicios con el fin de proporcionar acceso a la Aplicación a sus empleados o colaboradores en el modelo de licencia de grupo (Asientos).
- **Usuario B2B** - Usuario de la Organización que utiliza la Aplicación como Consumidor en el marco del Asiento que le ha sido asignado.
- **Contrato B2B** - contrato independiente celebrado entre el Proveedor de Servicios y la Organización, que regula las condiciones de pago, el número de Asientos y las normas de gestión de accesos.
- **Servicios** - funcionalidades y Contenidos puestos a disposición de los Usuarios a través de la Aplicación MU YA.
- **Cuenta** - cuenta de Usuario individual creada en la Aplicación tras completar el Registro.
- **Registro** - proceso de creación de una Cuenta de Usuario mediante la introducción de una dirección de correo electrónico o el uso de un identificador de Apple ID o de una cuenta de Google.
- **Tiendas** - plataformas de distribución de aplicaciones móviles, es decir, App Store (Apple) y Google Play (Google).
- **Política de Privacidad** - documento que establece las normas de tratamiento de los datos personales de los Usuarios por parte del Proveedor de Servicios.
- **Contenidos** - todos los materiales disponibles en la Aplicación, en particular grabaciones de audio, textos y elementos gráficos.
- **Asiento (Acceso de Usuario)** - derecho individual de uso de la Aplicación asignado a un Usuario en el marco del Acceso B2B.
- **Código de Activación** - cadena alfanumérica única generada por el Proveedor de Servicios y transmitida a la Organización que, una vez introducida en la Aplicación, activa la suscripción en el marco del Asiento asignado (modelo B2B).
- **Código Promocional** - cadena única que permite beneficiarse de un descuento, un período de prueba u otra promoción relativa a la suscripción a la Aplicación, puesta a disposición en el marco de campañas de marketing, colaboraciones promocionales o programas de afiliación. El Código Promocional no es equivalente al Código de Activación B2B.
- **Creador (Influencer, Socio Promocional)** - persona física o entidad que colabora con el Proveedor de Servicios en el marco de un programa de afiliación o una campaña promocional, autorizada a distribuir Códigos Promocionales entre su propio público a cambio de una remuneración acordada individualmente en un contrato independiente.

- **Persona de Contacto de la Organización** - persona física designada por la Organización en el Contrato B2B, autorizada a comunicarse con el Proveedor de Servicios en asuntos relacionados con la gestión de accesos a los Servicios (transmisión de listas de direcciones de correo electrónico, notificación de cambios en los Asientos, comunicaciones de facturación).

3. Descripción de la Aplicación y ámbito de los Servicios

3.1. Naturaleza de la Aplicación

La Aplicación MUYA es un espacio digital de relajación y calma mental que pone a disposición de los Usuarios Contenidos de audio para apoyar el descanso, la regeneración y el bienestar psicofísico diario.

En el marco de la Aplicación, el Proveedor de Servicios pone a disposición, en particular, grabaciones de audio, incluidas sesiones de relajación y otros materiales sonoros, que pueden complementarse con breves descripciones o información de acompañamiento. Los Contenidos son creados por el equipo MUYA y pueden ampliarse gradualmente con nuevos módulos.

3.2. Forma de uso de la Aplicación

El uso de la Aplicación requiere Registro. Sin realizar el Registro, el Usuario puede navegar por la interfaz de la Aplicación; sin embargo, la reproducción de Contenidos y el uso de los Servicios solo son posibles tras iniciar sesión en la Cuenta.

El Usuario decide de forma autónoma la selección de Contenidos, su duración y la forma de uso de la Aplicación. La Aplicación también puede sugerir determinados Contenidos; no obstante, dichas sugerencias tienen carácter auxiliar y no influyen en las decisiones autónomas del Usuario.

Tras la selección de Contenidos, el uso de la Aplicación consiste en escuchar grabaciones de audio y relajarse según las propias necesidades y preferencias del Usuario. El Usuario tiene la posibilidad de cambiar los Contenidos seleccionados en cualquier momento.

3.3. Carácter wellness; ausencia de servicios médicos

Los Servicios prestados a través de la Aplicación tienen carácter relajante y de apoyo al bienestar. La Aplicación no está destinada al tratamiento ni al diagnóstico, no supervisa el estado de salud, no garantiza la consecución de determinados resultados y no toma decisiones en nombre del Usuario.

La Aplicación no recopila ni analiza datos relativos a la salud del Usuario, y todas las decisiones adoptadas en la Aplicación dependen exclusivamente del Usuario.

El Usuario debe utilizar la Aplicación con atención y de forma adecuada a su propio estado de bienestar. En caso de malestar o sensación de indisposición, se recomienda interrumpir el uso de la Aplicación.

3.4. Modelos de acceso

En el marco de la Aplicación pueden ponerse a disposición tanto Contenidos gratuitos, incluidas muestras de determinados materiales, como Servicios de pago, en particular en forma de suscripción. Las condiciones detalladas relativas a los pagos se establecen en la sección 5 de los presentes Términos de Servicio.

La Aplicación también puede ponerse a disposición en el modelo B2B, en el que se ofrece a las Organizaciones acceso a los Servicios, lo que permite que múltiples Usuarios utilicen la Aplicación dentro de una única estructura organizativa, de conformidad con el número de Asientos asignados. Las normas detalladas del modelo B2B se establecen en la sección 6 de los presentes Términos de Servicio.

3.5. Vínculos a servicios de terceros

La Aplicación puede contener vínculos a sitios web, plataformas o servicios gestionados por terceros. Dichos vínculos se abren fuera de la Aplicación. El Proveedor de Servicios no ejerce control sobre los contenidos ni las normas de tratamiento de datos personales aplicables en dichos sitios web o servicios de terceros.

3.6. Cambios en las funcionalidades

El funcionamiento de la Aplicación y la disponibilidad de los Servicios pueden estar sujetos a cambios, incluidas interrupciones técnicas temporales. El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de modificar las funcionalidades de la Aplicación con el fin de desarrollarla, mejorar su calidad o adaptarla a los requisitos técnicos y normativos.

4. Condiciones de uso de la Aplicación, Registro y celebración del contrato

4.1. Contrato entre el Proveedor de Servicios y el Usuario

El uso de la Aplicación se rige por las normas establecidas en los presentes Términos de Servicio. Los presentes Términos de Servicio constituyen el contrato celebrado entre el Proveedor de Servicios y el Usuario.

El contrato se perfecciona en el momento de la aceptación de los presentes Términos de Servicio y la realización del Registro en la Aplicación. La mera descarga de la Aplicación no equivale a la celebración del contrato ni a la obtención de acceso a los Servicios.

El contrato se celebra por tiempo indefinido. El Usuario puede resolver el contrato en cualquier momento eliminando su Cuenta. El Proveedor de Servicios puede resolver el contrato en caso de incumplimiento de los presentes Términos de Servicio por parte del Usuario.

4.2. Edad del Usuario

Al utilizar la Aplicación, el Usuario declara y garantiza que tiene al menos 16 años de edad.

La Aplicación no está destinada a personas menores de 16 años. El Proveedor de Servicios aplica a nivel mundial un umbral de edad uniforme y elevado de 16 años, con independencia

de las disposiciones locales vigentes en las distintas jurisdicciones, algunas de las cuales permiten umbrales de edad inferiores (p. ej., Reino Unido - 13 años, Irlanda - 13 años, algunos Estados miembros de la UE - 13 o 14 años). La elección de un umbral de edad más estricto y uniforme se debe a la naturaleza wellness de la Aplicación y al objetivo de mantener una política coherente y transparente de protección de menores en todos los países atendidos.

El Proveedor de Servicios no recopila conscientemente datos personales de personas menores de 16 años.

En caso de que el Proveedor de Servicios tenga conocimiento de que se han recopilado datos personales de una persona menor de 16 años, procederá a la eliminación inmediata de dichos datos y al bloqueo de la Cuenta.

4.3. Registro y Cuenta

El Registro en la Aplicación se realiza a través del servicio Clerk, que es el principal proveedor de autenticación. El Usuario puede crear una Cuenta introduciendo su dirección de correo electrónico o mediante inicio de sesión SSO (Single Sign-On) con Apple ID o cuenta de Google, de conformidad con las funcionalidades actuales de la Aplicación. Un Usuario solo puede poseer una única Cuenta.

El Usuario está obligado a proporcionar datos verídicos y actualizados durante el Registro y a mantenerlos actualizados. El Proveedor de Servicios no será responsable de las consecuencias derivadas de la aportación de datos incorrectos o desactualizados por parte del Usuario.

El Usuario es responsable de todas las actividades realizadas a través de su Cuenta. La Cuenta está destinada al uso individual. Esta disposición no excluye la posibilidad de uso de la Aplicación en el modelo B2B, en el que se concede acceso a los Usuarios dentro de una Organización, siendo cada Usuario el que utiliza la Aplicación a través de su propia Cuenta individual.

El Usuario puede eliminar su Cuenta en cualquier momento directamente en la Aplicación. La eliminación de la Cuenta equivale a la resolución del contrato y a la pérdida de acceso a los Servicios, Contenidos e historial de uso de la Aplicación.

El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de bloquear o eliminar la Cuenta de un Usuario en caso de incumplimiento de los presentes Términos de Servicio, de la normativa aplicable o de las normas de uso de la Aplicación.

4.4. Aceptación de los Términos de Servicio y de la Política de Privacidad

La aceptación de los Términos de Servicio y de la Política de Privacidad se realiza mediante la marcación de una casilla dedicada en la pantalla de registro o de incorporación, con indicación de la versión actual del documento (p. ej., Términos de Servicio v1.0 de fecha 15.05.2026) y vínculos a las versiones completas de los documentos.

El Proveedor de Servicios registra en la base de datos la siguiente información para confirmar la aceptación:

- identificador de Usuario (user_id)
- versión del documento aceptado
- fecha y hora de la aceptación (marca de tiempo UTC)
- dirección IP
- identificador de dispositivo (device_id)

La falta de aceptación impide el Registro y el acceso a los Servicios.

4.5. Obligaciones del Usuario

El Usuario está obligado a utilizar la Aplicación de conformidad con la legislación aplicable, las buenas prácticas y las disposiciones de los presentes Términos de Servicio. Está prohibido copiar, grabar, distribuir o utilizar los Contenidos disponibles en la Aplicación de forma que exceda el uso personal permitido.

El Usuario no está autorizado a realizar acciones que puedan perturbar el funcionamiento de la Aplicación, interferir en su estructura técnica o eludir las medidas de seguridad aplicadas.

El Usuario utiliza la Aplicación de forma voluntaria y por iniciativa propia, con independencia de su país de residencia o del lugar de uso de la Aplicación.

Los presentes Términos de Servicio no constituyen ni pueden interpretarse como el establecimiento de una relación laboral, un contrato de servicios, un contrato de obra, una sociedad ni ninguna otra forma de colaboración entre el Proveedor de Servicios y el Usuario.

5. Pagos, suscripciones y derecho de desistimiento

5.1. Ámbito de los Servicios de pago y gratuitos

Algunos Servicios disponibles en la Aplicación son gratuitos, mientras que el acceso a otros Servicios requiere la contratación de una suscripción.

En la Aplicación están disponibles diversas opciones de acceso a los Servicios, entre ellas una versión gratuita (plan Free) que permite el uso de determinados Contenidos y funcionalidades de forma limitada, así como suscripciones mensuales y anuales.

La versión gratuita puede incluir limitaciones en cuanto al número de Contenidos disponibles, el tiempo de uso, la frecuencia de reproducción o el acceso a determinadas funcionalidades. El acceso al conjunto completo de Contenidos y funcionalidades de la Aplicación requiere una suscripción activa.

El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de modificar el ámbito de las funcionalidades disponibles en cada opción, de introducir nuevos planes de suscripción o de retirar los existentes, de lo cual se informará al Usuario en la Aplicación o en el sitio web.

5.2. Métodos de pago

Los pagos de suscripciones en la Aplicación pueden realizarse:

- a través de las plataformas de distribución App Store y Google Play - en el caso de Usuarios individuales (B2C)
- directamente por el Proveedor de Servicios o a través de proveedores de pago externos - en el caso de colaboración con Organizaciones en el modelo B2B, que incluye el acceso a la Aplicación para múltiples Usuarios dentro de una única Organización

En el modelo B2B, las condiciones de pago, las modalidades de facturación y el número de accesos podrán establecerse individualmente en el Contrato B2B celebrado entre el Proveedor de Servicios y la Organización.

5.3. Renovación automática de la suscripción

Las suscripciones se renuevan automáticamente por períodos de facturación sucesivos hasta su cancelación por el Usuario en la configuración de la Tienda correspondiente.

La cuota de suscripción se carga en la cuenta del Usuario en la Tienda correspondiente (Apple ID o cuenta de Google) en el momento de la confirmación de la compra. En el caso de suscripciones recurrentes, la cuota del siguiente período de facturación se carga automáticamente antes del inicio del siguiente período de suscripción.

La suscripción se renueva automáticamente a menos que se cancele a más tardar 24 horas antes del final del período de facturación en curso. Si no se cancela dentro de este plazo, la cuota del siguiente período se cargará automáticamente de conformidad con las normas de la Tienda correspondiente.

5.4. Gestión de la suscripción y cancelación

El Usuario puede gestionar su suscripción, incluida su cancelación, en la configuración de su cuenta en la Tienda correspondiente (Apple ID en App Store o cuenta de Google en Google Play). La eliminación de la Cuenta en la Aplicación no equivale a la cancelación de la suscripción.

La cancelación de la suscripción impide su renovación para el siguiente período de facturación, pero no da lugar al reembolso de la cuota correspondiente al período de suscripción en curso, salvo que la normativa aplicable o las normas de la Tienda correspondiente dispongan lo contrario.

El uso compartido de la suscripción a través de Family Sharing no está soportado por la Aplicación MUYA. La suscripción está destinada exclusivamente al uso individual por parte del titular del Apple ID con el que fue adquirida. La función Family Sharing de Apple no comparte la suscripción MUYA con los miembros del grupo familiar.

5.5. Transparencia y prohibición de patrones oscuros

El Proveedor de Servicios aplica exclusivamente prácticas informativas transparentes y equitativas en relación con la renovación automática de la suscripción, de conformidad con la prohibición de patrones de diseño manipuladores (los denominados dark patterns) derivada

de la normativa contra las prácticas comerciales desleales y la Directiva Ómnibus (UE 2019/2161).

La información sobre la renovación automática se facilita antes de la confirmación de la compra de forma clara, destacada y fácilmente comprensible. La cancelación de la suscripción es posible en la configuración de la Aplicación, App Store o Google Play en un máximo de 3 clics, sin obstáculos técnicos, confirmaciones adicionales ni costes ocultos. El Proveedor de Servicios no utiliza urgencias artificiales, temporizadores de cuenta atrás falsos ni técnicas que puedan inducir a error al Consumidor.

5.6. Derecho de desistimiento (Consumidor)

El Consumidor tiene derecho a desistir del contrato celebrado a través de la Aplicación en un plazo de 14 días desde su celebración, sin necesidad de indicar el motivo.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Consumidor presenta una declaración por vía electrónica, enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: hi@muya.app. El formulario de desistimiento está disponible en www.muya.app/desistimiento. En caso de desistimiento, el Proveedor de Servicios reembolsará los pagos recibidos en un plazo de 14 días desde la recepción de la declaración.

De conformidad con el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el derecho de desistimiento no corresponde al Consumidor respecto a los contratos de suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del Consumidor y con el conocimiento de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento. Antes de la compra de la suscripción, el Consumidor es informado de forma visible de la pérdida del derecho de desistimiento en la pantalla de compra y consiente el inicio inmediato de la ejecución al realizar la compra.

Los reembolsos se procesan de conformidad con las normas de App Store o Google Play. El Usuario reconoce que el acceso a los Servicios digitales puede iniciarse inmediatamente después de la compra.

5.7. Actualizaciones y futuras formas de pago

En el marco de la suscripción adquirida, el Usuario tiene acceso a todas las actualizaciones de la Aplicación y a los Contenidos puestos a disposición durante el período de vigencia de la suscripción, sin costes adicionales.

El Proveedor de Servicios se reserva la posibilidad de introducir en el futuro otras formas de acceso de pago o suscripción, de lo cual se informará a los Usuarios en la Aplicación o en el sitio web.

5.8. Códigos Promocionales y programas de afiliación

El Proveedor de Servicios lleva a cabo actividades promocionales que incluyen la distribución de Códigos Promocionales, que dan derecho a los Usuarios a un descuento en la suscripción,

a un período de prueba ampliado u otras formas de promoción relativas al acceso a los Servicios.

Los Códigos Promocionales se distribuyen, en particular, a través de:

- campañas de marketing llevadas a cabo por el Proveedor de Servicios (boletín informativo, redes sociales, sitio web)
- programas de afiliación y colaboraciones con Creadores (influencers) realizados en el marco de contratos independientes
- promociones estacionales periódicas y campañas especiales

Los Códigos Promocionales se canjean a través de los mecanismos disponibles en las Tiendas (App Store, Google Play) y las herramientas de gestión de suscripciones utilizadas por el Proveedor de Servicios. Las condiciones detalladas de cada promoción (importe del descuento, período de vigencia, restricciones, condiciones de continuación de la suscripción tras el final de la promoción) se presentan al Usuario antes de la activación del Código Promocional y en la pantalla de confirmación de compra en la Tienda correspondiente.

Un Código Promocional puede ser de un solo uso o de uso múltiple, según las condiciones de la campaña correspondiente. El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de invalidar un Código Promocional obtenido de forma no conforme a su finalidad, en particular como resultado de la elusión de restricciones técnicas o del incumplimiento de las condiciones de la promoción.

Tras la expiración del período cubierto por el Código Promocional, la suscripción continúa en las condiciones generales establecidas en las secciones 5.3-5.4, de conformidad con las condiciones mostradas en la Tienda correspondiente antes de la activación del Código. La cancelación de la suscripción es posible en cualquier momento en la configuración de la Tienda correspondiente.

Colaboraciones con Creadores e identificación publicitaria. El Proveedor de Servicios realiza colaboraciones promocionales con Creadores (influencers) en condiciones establecidas individualmente en contratos independientes. En el marco de dichas colaboraciones, el Proveedor de Servicios exige a los Creadores que identifiquen los materiales promocionales de conformidad con las directrices de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (CNMC) y de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) en materia de identificación de contenidos publicitarios en redes sociales (en particular mediante etiquetas como «#publicidad», «#colaboración», «#ad» o etiquetas nativas de la plataforma), así como de conformidad con la normativa análoga vigente en otras jurisdicciones en las que se desarrollen las campañas.

La responsabilidad por la correcta identificación de los materiales publicitarios recae en el Creador. El Proveedor de Servicios no será responsable de los contenidos publicados por los Creadores en incumplimiento del contrato o de la normativa aplicable.

El uso de un Código Promocional recibido de un Creador no modifica el estatus de Consumidor del Usuario. El Usuario que adquiere una suscripción utilizando un Código Promocional conserva la plenitud de los derechos de los consumidores establecidos en los

presentes Términos de Servicio y en la normativa aplicable, incluido el derecho de desistimiento del contrato de conformidad con la sección 5.6.

6. Acceso a la Aplicación en el modelo B2B

6.1. Normas generales del modelo B2B

El Proveedor de Servicios puede poner la Aplicación a disposición de las Organizaciones en el modelo B2B sobre la base de acuerdos independientes o de un Contrato B2B.

En el marco del modelo B2B, la Organización obtiene un número determinado de accesos (Asientos), que pueden asignarse a Usuarios individuales. El acceso a la Aplicación en el modelo B2B se concede por un período determinado, de conformidad con las condiciones de colaboración entre el Proveedor de Servicios y la Organización.

Cada Usuario que utilice la Aplicación en el modelo B2B está obligado a cumplir los presentes Términos de Servicio.

6.2. Estructura de los contratos B2B

En el modelo B2B, entre Sopraya Sp. z o.o. y la Organización se celebra un Contrato B2B independiente que regula las condiciones de pago, el número de Asientos y las normas de gestión de accesos. Al mismo tiempo, cada Usuario de la Organización celebra un contrato individual con Sopraya Sp. z o.o. sobre la base de los presentes Términos de Servicio mediante la aceptación personal de sus disposiciones durante el Registro o el primer inicio de sesión.

La Organización asume la responsabilidad financiera por los importes adeudados en virtud del Contrato B2B. El Usuario se compromete individualmente a cumplir las cláusulas relativas a los derechos de autor (sección 12), la prohibición de compartir Contenidos con terceros y todas las demás disposiciones de los presentes Términos de Servicio. La aceptación de los Términos de Servicio por parte del Usuario es una condición necesaria para obtener acceso a los Servicios en el marco del Asiento asignado.

La gestión de las suscripciones de los empleados de la Organización se lleva a cabo por el Proveedor de Servicios sobre la base de la lista de direcciones de correo electrónico transmitida por la Organización en el marco de un contrato independiente de encargo del tratamiento de datos (DPA) o sobre la base de Códigos de Activación. La Organización no obtiene acceso al panel de administración del Proveedor de Servicios; el aprovisionamiento de Usuarios se realiza de forma centralizada por el Proveedor de Servicios.

6.3. Modelo «bulk por correo electrónico»

En el modelo B2B básico, la Organización transmite al Proveedor de Servicios una lista de direcciones de correo electrónico de los empleados o colaboradores a los que debe asignarse un Asiento. El Proveedor de Servicios activa los Asientos sobre la base de dicha lista.

Tras la activación del Asiento, el Usuario recibe de la Organización una invitación con instrucciones para descargar la Aplicación e iniciar sesión utilizando la dirección de correo

electrónico indicada. En el primer inicio de sesión, la suscripción del Usuario se activa automáticamente, y en la Aplicación se muestra información sobre el acceso corporativo y su fecha de expiración.

6.4. Modelo «Códigos de Activación B2B» (variante futura)

Con independencia del modelo básico, el Proveedor de Servicios se reserva el derecho de poner a disposición en el futuro un modelo B2B alternativo destinado a las Organizaciones que no deseen transmitir al Proveedor de Servicios la lista de direcciones de correo electrónico de sus empleados (p. ej., por razones de política interna de protección de datos personales).

En dicho modelo, la Organización realizaría un pedido de un número determinado de Asientos y el Proveedor de Servicios generaría el número correspondiente de Códigos de Activación B2B únicos, que la Organización distribuiría de forma autónoma entre sus empleados o colaboradores.

El Usuario que haya recibido un Código de Activación B2B lo introduciría en la Aplicación en la sección «Tengo un código de activación». Tras la verificación satisfactoria, el Código queda marcado como utilizado y asociado a la Cuenta del Usuario, activando el Asiento. El Código de Activación B2B es de un solo uso; una vez utilizado, no puede volver a utilizarse ni transferirse a otra persona.

En la fecha de entrada en vigor de los presentes Términos de Servicio, el modelo «Códigos de Activación B2B» no se ofrece de forma activa. En caso de su lanzamiento, los presentes Términos de Servicio serán actualizados en consecuencia, y las Organizaciones recibirán las condiciones detalladas de adhesión. Los Códigos de Activación B2B no son equivalentes a los Códigos Promocionales descritos en la sección 5.8 y cumplen una función distinta.

6.5. Activación de Usuarios y asignación de Asientos

La activación de los Usuarios de una Organización en el modelo básico («bulk por correo electrónico») se lleva a cabo mediante la verificación de la dirección de correo electrónico incluida en la lista transmitida por la Organización. El mecanismo del primer inicio de sesión se basa en la verificación de la dirección de correo electrónico y la asociación de la Cuenta a un Asiento dentro del pool de la Organización.

En el futuro, el Proveedor de Servicios podrá ampliar los mecanismos de activación con otros métodos, en particular Códigos de Activación B2B (sección 6.4), SSO (Single Sign-On), códigos de invitación o un panel de administración de la Organización.

Los Asientos se asignan a Usuarios específicos y no son transferibles entre personas. Tras la revocación del acceso a un Asiento (revocación al Usuario), las sesiones favoritas y el historial de escucha se eliminan de forma permanente de la Cuenta del Usuario. Los Asientos revocados no se reutilizan ni se asignan a otras personas; cada nuevo Usuario requiere un nuevo Asiento de conformidad con el Contrato B2B.

6.6. Estatus de Consumidor del Usuario B2B

El Usuario que utilice el Asiento de una Organización conserva el estatus de Consumidor. El empleado o colaborador de una Organización que utilice la Aplicación con fines de relajación ostenta el estatus de Consumidor en el sentido de la normativa aplicable en materia de protección de los consumidores.

6.7. Duración y SLA

El Contrato B2B especifica el número mínimo de Asientos, los períodos de facturación, las normas de facturación y otros procedimientos. El Proveedor de Servicios garantiza la disponibilidad de los Servicios en régimen de «mejor esfuerzo» (SLA mensual del 95 %, sin garantía de disponibilidad crítica).

El acceso a la Aplicación concedido en el modelo B2B no constituye una suscripción celebrada individualmente por el Usuario y no está sujeto a renovación automática tras su expiración.

6.8. Cese del acceso B2B

Tras la expiración del período de acceso B2B o la resolución de la colaboración, el acceso de los Usuarios a los Servicios podrá restringirse o desactivarse, salvo que el Usuario obtenga acceso en otra forma, en particular mediante la contratación de una suscripción individual a través de App Store o Google Play.

El Proveedor de Servicios no cobrará a los Usuarios que utilicen la Aplicación en el modelo B2B ningún importe tras el cese del acceso, salvo que el Usuario decida de forma autónoma contratar una suscripción.

7. Tratamiento de datos personales

Los datos personales de los Usuarios son tratados por el Proveedor de Servicios de conformidad con la normativa aplicable, en particular con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD).

El texto íntegro de la Política de Privacidad está disponible en www.muya.app/privacy-policy y en la Aplicación en la sección «Información legal». La Política de Privacidad constituye un complemento integral de los presentes Términos de Servicio.

8. Reclamaciones

8.1. Ámbito de las reclamaciones

El Proveedor de Servicios actúa con la diligencia debida para garantizar el correcto funcionamiento de la Aplicación MUYA y de los Servicios prestados a través de ella.

Las reclamaciones pueden referirse al funcionamiento de la Aplicación y al acceso a los Servicios, en particular a los Servicios objeto de suscripción, incluida la falta de acceso a los Contenidos adquiridos o el mal funcionamiento de las funcionalidades. Las reclamaciones no podrán referirse a las impresiones subjetivas del Usuario, sus preferencias, valoraciones de los Contenidos ni a si los Contenidos responden a sus expectativas individuales.

Esta disposición no limita ni excluye los derechos del Usuario reconocidos por la normativa de protección de los consumidores aplicable.

8.2. Forma de presentación de reclamaciones

La reclamación puede presentarse por vía electrónica enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico: contact@sopraya.com, describiendo las irregularidades producidas y las expectativas relacionadas con la reclamación.

Las reclamaciones se tramitan en un plazo de 14 días desde su recepción, y la información sobre la forma de su tramitación se comunica al Usuario por vía electrónica.

Las reclamaciones relativas a pagos, reembolsos y liquidaciones financieras se tramitan de conformidad con las normas vigentes en App Store o Google Play.

8.3. Resolución extrajudicial de conflictos

El Usuario que sea Consumidor tiene la posibilidad de utilizar la plataforma de resolución de litigios en línea (plataforma ODR) disponible en <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. La plataforma ODR facilita la resolución extrajudicial, independiente, imparcial, confidencial y gratuita de litigios en línea entre consumidores y empresas. El Proveedor de Servicios no participa en los procedimientos de resolución de litigios en la plataforma ODR; no obstante, el Consumidor tiene derecho a utilizarla.

El Consumidor también tiene derecho a acudir a métodos extrajudiciales de resolución de conflictos. En España, los consumidores pueden dirigirse al Sistema Arbitral de Consumo, a las Juntas Arbitrales de Consumo o a otros organismos de mediación y conciliación reconocidos por la normativa española. El Proveedor de Servicios no se compromete a participar en procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos; no obstante, el Consumidor tiene derecho a utilizarlos.

9. Requisitos técnicos

Para utilizar la Aplicación MUYA se requiere un dispositivo móvil (smartphone o tableta) con acceso a Internet y una versión actualmente compatible del sistema operativo Android o iOS.

El uso completo de la Aplicación requiere una dirección de correo electrónico activa o el inicio de sesión a través de Apple ID o cuenta de Google.

Para comprobar si su dispositivo cumple los requisitos técnicos mínimos para el uso de la Aplicación, el Usuario puede consultar la información disponible en la página de la Aplicación en App Store o Google Play, donde se indica la versión mínima del sistema operativo compatible, y también puede utilizar la versión gratuita de la Aplicación para verificar la compatibilidad.

El Proveedor de Servicios no será responsable de la imposibilidad de uso de la Aplicación derivada del incumplimiento por parte del Usuario de los requisitos técnicos anteriores.

10. Responsabilidad

10.1. Naturaleza de los Servicios - ausencia de servicios médicos

La Aplicación MUYA tiene carácter wellness y está destinada a la relajación y la calma mental. El Proveedor de Servicios no presta a través de ella servicios médicos, terapéuticos ni de diagnóstico. Los Contenidos disponibles en la Aplicación no constituyen asesoramiento especializado ni sustituyen a la consulta con un médico, terapeuta u otro especialista cualificado.

El Proveedor de Servicios no garantiza la consecución de determinados efectos, resultados ni mejoras del bienestar como resultado del uso de la Aplicación. El uso de la Aplicación se realiza de forma voluntaria y bajo la responsabilidad del propio Usuario, de conformidad con los presentes Términos de Servicio y la normativa aplicable.

10.2. Disponibilidad de la Aplicación

El Proveedor de Servicios actúa con la diligencia debida para garantizar el correcto funcionamiento de la Aplicación; no obstante, no será responsable de las interrupciones temporales de su disponibilidad causadas por razones técnicas, trabajos de mantenimiento, actualizaciones, averías u otros eventos sobre los que no tiene control directo, salvo que deriven de un incumplimiento grave de las obligaciones del Proveedor de Servicios.

El Proveedor de Servicios no será responsable de la imposibilidad de uso de la Aplicación o de su funcionamiento incorrecto derivado de causas imputables al Usuario, en particular relacionadas con el incumplimiento de los requisitos técnicos, el funcionamiento defectuoso del dispositivo, el sistema operativo, la conexión a Internet o el software del Usuario.

La Aplicación puede contener vínculos a sitios web o servicios de terceros. El Proveedor de Servicios no será responsable de los contenidos, las normas de funcionamiento ni las normas de tratamiento de datos aplicables a dichos terceros.

10.3. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad del Proveedor de Servicios, en la medida permitida por la normativa aplicable, se limita a los daños efectivamente sufridos por el Usuario y no comprende el lucro cesante.

Las disposiciones del presente punto no tienen por objeto excluir ni limitar la responsabilidad del Proveedor de Servicios en la medida en que dicha exclusión o limitación fuera inadmisibles con arreglo a la normativa aplicable, en particular con arreglo a las disposiciones de protección de los consumidores.

10.4. Responsabilidad frente a Usuarios no Consumidores

En las relaciones con Usuarios que no sean Consumidores, se excluye la responsabilidad por vicios en la máxima medida permitida por la ley.

En el caso de Usuarios que no sean Consumidores, la responsabilidad del Proveedor de Servicios, con independencia del fundamento jurídico, se limita al importe de la remuneración pagada por el Usuario en los 12 meses anteriores al evento causante del daño.

La limitación de responsabilidad establecida en la presente sección no se aplica en caso de daño causado de forma dolosa, ni en otros casos en que las disposiciones legales imperativas no permitan la limitación o exclusión de la responsabilidad.

10.5. Protección de los cuasi-consumidores

Una protección limitada de los consumidores se reconoce a los Usuarios que ejerzan una actividad empresarial individual y que realicen la compra o utilicen los Servicios en un ámbito no directamente vinculado a su actividad profesional o empresarial (los denominados cuasi-consumidores), de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de los consumidores.

Las disposiciones sobre la exclusión de la garantía no se aplican a los cuasi-consumidores en la medida en que les corresponda la protección prevista para los consumidores. El Proveedor de Servicios aplica a los cuasi-consumidores las disposiciones de los presentes Términos de Servicio relativas a los consumidores en la parte referente a la prohibición de cláusulas contractuales abusivas y al derecho de desistimiento del contrato, siempre que la compra no tenga carácter profesional.

10.6. Ámbito territorial

El uso de la Aplicación es voluntario y posible con independencia del país de residencia del Usuario; no obstante, la responsabilidad del Proveedor de Servicios se evalúa de conformidad con la ley aplicable indicada en la sección 11 de los presentes Términos de Servicio.

10.7. Responsabilidad en el modelo B2B

En el caso de uso de la Aplicación en el modelo B2B, la Organización es responsable de la forma en que los Usuarios a ella asignados utilizan la Aplicación, en particular del cumplimiento de las disposiciones de los presentes Términos de Servicio y de la normativa aplicable.

10.8. Relaciones trilaterales en el modelo B2B

En el modelo B2B existen dos relaciones jurídicas independientes:

- **Contrato B2B entre el Proveedor de Servicios y la Organización** - tiene carácter comercial (B2B). La Organización no es un Consumidor. Las limitaciones de responsabilidad establecidas en la sección 10.4 se aplican exclusivamente a la Organización.
- **Contrato entre el Proveedor de Servicios y el Usuario B2B (empleado o colaborador de la Organización)** - celebrado mediante la aceptación de los presentes Términos de Servicio. El Usuario B2B que utiliza la Aplicación para fines no directamente relacionados con su actividad empresarial o profesional conserva el estatus de Consumidor y se beneficia de la plenitud de los derechos de los consumidores establecidos en los presentes Términos de Servicio y en la normativa aplicable. Las limitaciones de responsabilidad establecidas en la sección 10.4 no le son de aplicación.

La Organización responde frente al Proveedor de Servicios en virtud del Contrato B2B. El Usuario B2B responde frente al Proveedor de Servicios por el incumplimiento de los presentes Términos de Servicio, con la protección que le corresponde como Consumidor.

11. Ley aplicable y versión lingüística

Los presentes Términos de Servicio se rigen por la ley polaca. Los presentes Términos de Servicio están redactados en lengua polaca, y dicha versión lingüística es la versión vinculante. Los presentes Términos de Servicio pueden ponerse a disposición en otras versiones lingüísticas correspondientes a las versiones lingüísticas de la Aplicación, exclusivamente a efectos informativos. En caso de discrepancia entre la versión polaca y otras versiones lingüísticas, prevalecerá la versión polaca.

La Aplicación y los presentes Términos de Servicio están actualmente disponibles en polaco, inglés, alemán, italiano, español y francés. Otras versiones lingüísticas (incluida la japonesa) se pondrán a disposición en el marco de las siguientes fases de desarrollo del producto, junto con las versiones correspondientes de los presentes Términos de Servicio.

La disposición sobre la ley aplicable no priva a los consumidores de la protección que ofrecen las disposiciones imperativas de la ley del país de su residencia habitual.

En el caso de Usuarios que no sean consumidores en el sentido de la normativa aplicable, todos los litigios derivados de los presentes Términos de Servicio o relacionados con el uso de la Aplicación quedan sometidos a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes por razón del domicilio social del Proveedor de Servicios.

12. Derechos de autor y propiedad intelectual

12.1. Protección de los Contenidos y de la Aplicación

Todos los contenidos, materiales y elementos de la Aplicación MUYA, en particular las grabaciones de audio, los textos, la música, las descripciones de sesiones, los elementos gráficos, los logotipos, los iconos, el diseño y la interfaz de la Aplicación, los materiales de marketing y el código fuente de la Aplicación, constituyen obras en el sentido de la Ley de Propiedad Intelectual y están protegidos por los derechos de autor y otras disposiciones en materia de propiedad intelectual. Con independencia de la protección por derechos de autor, el nombre «MUYA», el logotipo y otros distintivos del Proveedor de Servicios pueden constituir marcas registradas u objeto de protección con arreglo al derecho de marcas.

Los derechos de autor patrimoniales y los derechos afines sobre la Aplicación y los Contenidos pertenecen al Proveedor de Servicios o son utilizados por este en virtud de las licencias correspondientes obtenidas de los titulares. El Proveedor de Servicios está autorizado a poner los Contenidos a disposición de los Usuarios en el marco de la Aplicación MUYA.

12.2. Licencia del Usuario

El uso de la Aplicación no implica la transmisión al Usuario de ningún derecho de autor, derecho afín ni derecho de propiedad intelectual sobre la Aplicación o los Contenidos. El Usuario recibe una licencia no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para el uso de los Contenidos exclusivamente para uso personal propio y únicamente en el marco de las funcionalidades de la Aplicación. La descarga de Contenidos en modo sin conexión en el marco de las funcionalidades de la Aplicación no constituye una transmisión de derechos ni una autorización para distribuir, copiar o compartir los Contenidos con terceros; los Contenidos en modo sin conexión solo están disponibles en el marco de la Aplicación en el dispositivo del Usuario y dejan de estar disponibles con la expiración de la licencia (p. ej., al expirar la suscripción o al eliminar la Aplicación).

12.3. Prohibiciones

Están especialmente prohibidos: la copia, grabación, fijación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición de terceros, modificación, traducción, adaptación o uso de los Contenidos o de la Aplicación, en todo o en parte, de forma que exceda el uso personal permitido por los presentes Términos de Servicio. Asimismo están prohibidos la descompilación, el desmontaje, la ingeniería inversa y cualquier modificación del código de la Aplicación, así como la elusión de las medidas técnicas de seguridad de la Aplicación (incluidos los mecanismos de control de acceso y las protecciones DRM). Está prohibido el uso de los Contenidos o de la Aplicación con fines comerciales, publicitarios, de marketing, de formación, educativos o de investigación sin el previo consentimiento escrito del Proveedor de Servicios.

Está prohibido compartir la Cuenta con otras personas o permitir a terceros el acceso a los Contenidos a través de la Cuenta del Usuario.

12.4. Notificaciones de infracciones y licencias de terceros

Las notificaciones relativas a posibles infracciones de los derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual en la Aplicación pueden enviarse a la dirección de correo electrónico: contact@sopraya.com. El Proveedor de Servicios examinará dichas notificaciones sin demora indebida y, en caso de confirmarse la infracción, adoptará medidas para subsanarla.

Determinados Contenidos disponibles en la Aplicación (en particular, bases musicales, efectos de sonido o elementos gráficos) pueden ser utilizados por el Proveedor de Servicios en virtud de licencias obtenidas de terceros. El uso de dichos Contenidos por parte del Usuario se limita a las condiciones de los presentes Términos de Servicio y se realiza exclusivamente en el marco de las funcionalidades de la Aplicación.

El incumplimiento de las disposiciones de la presente sección puede dar lugar al bloqueo o la eliminación de la Cuenta del Usuario, así como al ejercicio por parte del Proveedor de Servicios de acciones indemnizatorias y otras acciones previstas por la normativa aplicable en materia de derechos de autor y propiedad intelectual.

13. Modificaciones de los Términos de Servicio y mecanismo de consentimiento

13.1. Fundamentos de las modificaciones

El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de modificar los presentes Términos de Servicio por causas importantes, en particular en caso de cambios normativos, técnicos, organizativos o de desarrollo, así como en caso de eventos fortuitos o circunstancias independientes de la voluntad del Proveedor de Servicios.

13.2. Notificación y nueva aceptación

El Usuario será informado de las modificaciones de los presentes Términos de Servicio en la Aplicación y por vía electrónica (a la dirección de correo electrónico asociada a la Cuenta). Al iniciar sesión, el sistema verifica la versión de los Términos de Servicio aceptada. En caso de versión anterior, se requiere una nueva aceptación mediante la marcación de la casilla, registrándose en la base de datos la siguiente información: user_id, versión del documento, marca de tiempo (fecha y hora UTC), dirección IP y device_id.

La falta de aceptación de los Términos de Servicio actualizados bloquea el acceso a los Servicios. El Usuario que no acepte los cambios tiene derecho a resolver el contrato eliminando su Cuenta; la función de eliminación de Cuenta permanece disponible sin necesidad de aceptar la nueva versión de los Términos de Servicio.

El uso continuado de la Aplicación tras la entrada en vigor de las modificaciones de los presentes Términos de Servicio implica su aceptación.

14. Conformidad de los contenidos digitales con el contrato

14.1. Estándares de conformidad

Los contenidos digitales y los servicios digitales suministrados a través de la Aplicación MUYA (sesiones de audio, contenidos de relajación) son conformes con el contrato cuando:

- se corresponden con la descripción en la Aplicación
- presentan la calidad y funcionalidad típicas de este tipo de contenidos
- se suministran de forma continua durante todo el período de suscripción
- incluyen las actualizaciones de seguridad necesarias para su mantenimiento
- se suministran sin defectos materiales que reduzcan su valor o utilidad

14.2. Responsabilidad por falta de conformidad

En el caso de contenidos y servicios digitales suministrados de forma continua (suscripciones MUYA), el Proveedor de Servicios responde por la falta de conformidad con el contrato que se manifieste durante el período de suministro. Se presume que la falta de conformidad que se manifieste durante el período de suministro del contenido o servicio digital existía en ese momento, de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de los consumidores.

En caso de falta de conformidad constatada, el Consumidor tiene derecho a exigir que el Contenido o el Servicio se ajuste al contrato (actualización, reparación), salvo que ello sea

imposible o entrañe costes desproporcionados. Si la puesta en conformidad es imposible o entraña costes desproporcionados, el Consumidor podrá exigir una reducción del precio o resolver el contrato con restitución inmediata. Los costes de la puesta en conformidad corren a cargo del Proveedor de Servicios.

14.3. Ausencia de contenidos generados por usuarios (DSA)

La Aplicación MU YA no suministra contenidos generados por usuarios (UGC) ni ejerce la función de plataforma de alojamiento en el sentido del Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales, DSA).

Todos los Contenidos de audio y relajación son producidos exclusivamente por el Proveedor de Servicios (Sopraya Sp. z o.o.) y no están sujetos a los procedimientos de notificación de contenidos ilegales ni a los mecanismos de moderación previstos por el DSA.

- fin del documento -
Versión 1.0 | Vigente desde el 15.05.2026