



Términos y Condiciones de Relevo App

Versión: 2026-09-23 (23 de septiembre de 2026), **corregida el 4 de octubre de 2026 en la cláusula 14. Decía que el seguimiento usa la ubicación «únicamente del dispositivo del capataz o ayudante que inicia el seguimiento», y no era exacto; además, la 14.1 aclara ahora que, mientras el marcado por GPS esté bloqueado, los puntos se marcan a mano (ver 14.1)** · Sustituye a los Términos publicados en julio de 2026.

Relevo App (en adelante, **RELEVO** o **la app**) es una aplicación para capataces y cuadrillas de costaleros. Estos Términos regulan la descarga, el registro, el uso de la app y la contratación del **Pase de Temporada Premium**. Léelos con calma: son el contrato entre tú y nosotros. Si algo no está claro, escríbenos a info@relevoapp.es.

Cuando actúas como consumidor, nada de lo que dicen estos Términos limita los derechos que te reconocen las leyes de protección de consumidores y usuarios. Si alguna cláusula dijera menos que la ley, se aplica la ley.

0. Quiénes somos

El titular de RELEVO y vendedor del Pase de Temporada Premium es:

- **Nombre:** Mario Muñoz Sánchez, empresario individual.
- **NIF:** 53582813N
- **Domicilio:** Calle Sagrado Corazón de Jesús, 49, 2.º C, 11520 Rota (Cádiz)
- **Correo electrónico (soporte, reclamaciones y ejercicio de derechos):** info@relevoapp.es. Es nuestro único canal de contacto: no disponemos de atención telefónica, el correo se atiende a diario y las reclamaciones se responden en el plazo de la cláusula 25.
- **Sitio web:** <https://relevoapp.es>

Cuando en estos Términos decimos «cláusula 0» nos referimos a este apartado, «Quiénes somos». El pago del Pase se realiza a través de Apple App Store o Google Play, pero **quien te vende el Pase y responde ante ti es RELEVO**, no Apple ni Google. Apple y Google procesan el pago y gestionan los reembolsos según sus propios procedimientos, que se describen en las cláusulas 8 a 11.

1. Definiciones

- **App / RELEVO:** la aplicación móvil Relevo App para iOS y Android y sus servicios asociados.
- **Usuario:** cualquier persona con cuenta en RELEVO.
- **Cuadrilla:** el grupo de costaleros de un paso que un capataz gestiona en RELEVO. Dentro de una Cuadrilla puede haber subgrupos (por ejemplo, cuadrilla alta y baja).
- **Capataz responsable:** el Usuario que crea una Cuadrilla en RELEVO y la administra. Es la única persona que puede contratar el Pase para esa Cuadrilla y borrarla.
- **Ayudante:** Usuario al que el Capataz responsable da permisos para gestionar la Cuadrilla junto a él (co-capataz o auxiliar). Disfruta de las funciones Premium de la Cuadrilla, pero no puede contratar el Pase ni borrar la Cuadrilla.
- **Costalero:** persona que forma parte de una Cuadrilla. Puede tener cuenta en RELEVO o no tenerla (ver «Ficha»).
- **Ficha de costalero:** el registro de un Costalero dentro de una Cuadrilla (nombre, teléfono, puesto, asistencia...). La crea el Capataz responsable o un Ayudante. Si el Costalero se registra en RELEVO con el mismo teléfono, su Ficha queda vinculada a su cuenta.
- **Pase de Temporada Premium, Pase o Premium:** servicio digital de acceso temporal a las funciones Premium de la app para **una** Cuadrilla, desde su activación hasta el momento indicado en la cláusula 6.3, de pago único y sin renovación automática. En la app se nombra indistintamente «Premium» o «pase de temporada».

- **Fecha de salida:** la fecha de la salida procesional de la Cuadrilla registrada en RELEVO en el momento de contratar el Pase.
- **Tienda:** Apple App Store o Google Play, según el dispositivo desde el que se realiza la compra.
- **Política de Privacidad:** el documento que explica cómo tratamos los datos personales, disponible en <https://relevoapp.es/politica-de-privacidad/>. Forma parte de la información que aceptas al usar la app y al contratar el Pase.

2. La app y el Pase de Temporada Premium

2.1 RELEVO se descarga y se usa **gratis**. Con la versión gratuita puedes crear tu Cuadrilla, dar de alta a tus costaleros, organizar ensayos, montar el cuadrante de relevos de una procesión y comunicarte con tu gente.

2.2 El **Pase de Temporada Premium** es un servicio digital opcional que añade funciones a **una** Cuadrilla concreta durante la temporada de esa Cuadrilla. A título indicativo, en la fecha de estos Términos incluye: control de asistencia a ensayos y procesión («pasar lista» y métrica de compromiso), asignación automática de relevos (AutoRelevos), avisos del capataz a la Cuadrilla (incluidos avisos urgentes), Cuaderno del capataz (notas y valoraciones privadas), Archivo con estadísticas de la Cuadrilla, seguimiento de relevos durante la procesión, «picos» e informe en PDF. **La lista exacta de funciones se muestra en la app antes de comprar**, y es la que cuenta.

2.3 El Pase te da un **derecho de uso** de esas funciones durante su vigencia. No te transmite ningún derecho sobre el software, el código, las marcas ni los contenidos de RELEVO (cláusula 22).

2.4 Podemos mejorar, cambiar o retirar funciones **gratuitas**. Las funciones **Premium ya contratadas** no se suprimirán ni se alterarán de forma que vacíen de contenido tu Pase durante su vigencia. Los cambios que no sean necesarios para mantener el servicio conforme solo se harán por razones objetivas (seguridad, cumplimiento legal, compatibilidad técnica o mejora del funcionamiento), sin coste para ti y avisándote con antelación razonable; si un cambio te perjudicara de forma no menor, te lo comunicaremos por correo electrónico con su fecha y podrás resolver el contrato y recuperar la parte proporcional del precio (cláusula 13.1).

3. Cuenta de usuario y edad mínima

3.1 Para usar la app necesitas una cuenta. Al crearla confirmas que has leído la Política de Privacidad y aceptas estos Términos; las autorizaciones opcionales (como la de la cláusula 16.2) se te piden aparte y no condicionan el registro. Al terminar el registro puedes añadir, si quieres, una **foto de perfil**. Es opcional: puedes usar RELEVO y formar parte de una Cuadrilla sin foto. Si la añades, facilita que tu capataz te identifique en el cuadrante y en los ensayos; solo la ven los miembros de tus Cuadrillas y el capataz que te busca para incorporarte, y puedes cambiarla o eliminarla cuando quieras desde tu perfil. Debes facilitar datos veraces y mantenerlos actualizados, custodiar tus credenciales y no compartir tu cuenta. Una persona, una cuenta. Avísanos si sospechas que alguien usa tu cuenta.

3.2 Para crear una cuenta en RELEVO debes tener **al menos 14 años**, la edad desde la que la ley española permite consentir por uno mismo; te pediremos tu fecha de nacimiento al registrarte. Si eres menor de 14 no puedes registrarte, aunque tu capataz sí puede darte de alta en su Cuadrilla mediante una Ficha con las garantías de la cláusula 5.3. Si ya tenías cuenta y al indicar tu fecha de nacimiento resulta que no tienes 14 años, la cuenta no podrá seguir usándose y solo podrás eliminarla. Si tienes entre 14 y 17 años, tu cuenta tiene activada la **protección reforzada** de la cláusula 5.3 hasta que cumplas 18, y no puedes contratar el Pase (cláusula 4.2).

3.3 Puedes borrar tu cuenta en cualquier momento desde la propia app (cláusula 20).

4. Cuadrillas: Capataz responsable, Ayudantes y Costaleros

4.1 La Cuadrilla es la unidad de trabajo de RELEVO. La crea el Capataz responsable, que puede añadir Ayudantes y dar de alta Costaleros. Al crearla declaras que eres el capataz de esa Cuadrilla o que actúas con autorización de quien la organiza (la hermandad o la persona responsable del paso), y que gestionas los datos de sus miembros solo para organizarla.

4.2 Solo el Capataz responsable puede contratar el Pase de su Cuadrilla, y solo si es **mayor de 18 años**; un Capataz responsable menor de edad puede crear y gestionar su Cuadrilla con las funciones gratuitas, pero no comprar Premium. Los Ayudantes y los Costaleros **nunca pagan**: las funciones Premium se activan para toda la Cuadrilla y las disfrutan todos sus miembros según su rol.

4.3 El Pase se vincula **a la Cuadrilla**, no a la cuenta personal de quien paga ni a otras Cuadrillas del mismo capataz. Un capataz con dos Cuadrillas que quiera Premium en ambas necesita dos Pases.

4.4 El Pase **no se puede trasladar a otra Cuadrilla** una vez activado, salvo el caso de compra en la cuadrilla equivocada de la cláusula 10.3.

4.5 La figura del Capataz responsable **no se transfiere**: RELEVO no permite reasignar la Cuadrilla a otra persona. Si el Capataz responsable **borra su cuenta o borra la Cuadrilla**, la Cuadrilla desaparece y con ella el Pase, sin que pase a ningún Ayudante. Esa supresión voluntaria no da derecho a reembolso, sin perjuicio del derecho de desistimiento (cláusula 9) y de tus derechos de conformidad (cláusula 12). Antes de borrar una Cuadrilla con Premium activo la app te lo advierte.

5. Fichas de costaleros: datos de otras personas y menores

5.1 Cuando das de alta a un Costalero, estás introduciendo en RELEVO **datos de otra persona** (nombre, teléfono, puesto, y después su asistencia y, si lo usas, tus notas y valoraciones). Al hacerlo te comprometes a: (a) introducir solo datos de personas que **forman parte o van a formar parte de tu Cuadrilla**, y solo los necesarios para gestionarla; (b) **informarles** de que gestionas sus datos en RELEVO. Para ayudarte, el mensaje de invitación que la app genera al crear una Ficha incluye la información básica de protección de datos y el enlace a la Política de Privacidad; envíasele; (c) no usar esos datos para nada distinto de la organización de la Cuadrilla.

5.2 El Costalero es siempre el dueño de sus derechos sobre sus datos, tenga cuenta o no. Puede ejercerlos directamente ante RELEVO en info@relevoapp.es (Política de Privacidad, apartado de fichas creadas por terceros), y RELEVO los atenderá aunque el Costalero nunca haya instalado la app.

5.3 Menores. Puede haber Costaleros menores de edad en tu Cuadrilla. Si das de alta a un menor, **marca «menor de edad» en su Ficha**: RELEVO activa entonces una protección reforzada, que excluye a esa persona de la reputación entre Cuadrillas (cláusula 15.3) y de la visibilidad de sus pasos ante otros capataces (cláusula 16.2). La marca es una medida de protección, no una clasificación definitiva: **queda registrada con tu identidad y la fecha**, no se muestra a nadie fuera de la Cuadrilla y no afecta a la participación de esa persona en su Cuadrilla, al uso de la app ni a la compra o disfrute del Pase. Si la persona está registrada, o se registra después, con una fecha de nacimiento de mayoría de edad, la marca sigue protegiéndola de forma **provisional** y abre una **revisión por RELEVO**, que la resuelve en un máximo de siete días naturales con tu colaboración; la fecha declarada no la desactiva por sí sola mientras existan indicios razonables. Garantizas además que participa en la Cuadrilla con el conocimiento de sus padres o tutores, o de la hermandad que la organiza, y que le has informado como indica la cláusula 5.1; la información legal le llega directamente a él con la invitación, en lenguaje claro. La misma protección reforzada se activa automáticamente para los usuarios registrados de 14 a 17 años (cláusula 3.2) y se desactiva el día que cumplen 18. Los menores de 14 no pueden crear cuenta propia. Facilitar una fecha de nacimiento falsa incumple estos Términos y puede dar lugar a la corrección de los datos, a la aplicación de las medidas de protección y, cuando proceda, a la suspensión o cancelación de la cuenta (cláusula 22).

6. Precio, duración y fecha de salida del Pase

6.1 Precio. En España, el Pase cuesta **34,99 € (IVA incluido)** por Cuadrilla y temporada. Si la Tienda muestra el precio en otra moneda o para otro país, antes de confirmar verás el importe total aplicable, impuestos incluidos. El precio vinculante es el importe total que aparece de forma clara en el botón de compra y en la hoja de pago de la Tienda antes de la confirmación.

6.2 Pago único. El Pase es un **pago único. No es una suscripción**: no se renueva automáticamente ni genera ningún cargo posterior. No hay nada que «cancelar».

6.3 Duración. El Pase está activo **desde el instante de su activación, que queda registrado con la compra, hasta las 23:59:59 (hora peninsular española) del séptimo día natural siguiente a la Fecha de salida de tu**

Cuadrilla. Puedes comprarlo en cualquier momento del año: cuanto antes lo actives, más temporada gestionas con él. Antes de pagar, la app te muestra **la fecha exacta hasta la que estará activo**. Para poder contratar, la Fecha de salida debe estar definida, ser futura y situarse en el año en curso o en el siguiente.

6.4 La Fecha de salida queda bloqueada. Al comprar, la Fecha de salida de la Cuadrilla **se fija y ya no se puede editar** (ni siquiera por el Capataz responsable). Es la medida que impide alargar un Pase moviendo la fecha, y la app te lo advierte antes de confirmar. Si después de comprar la procesión se **aplaza**, se **adelanta**, se **suspende** o tu hermandad tiene **varias salidas**, escríbenos a info@relevoapp.es: **lo gestionamos caso por caso** desde nuestro panel, ajustando la vigencia cuando proceda y respetando siempre tus derechos como consumidor. No existe una regla automática.

6.5 Suspensión de la procesión. El Pase retribuye la gestión de la Cuadrilla durante la temporada (ensayos, asistencia, avisos, cuadrante, seguimiento), no la salida en sí. La suspensión de la procesión por causas ajenas a RELEVO, como la lluvia, **no altera por sí sola la vigencia del Pase ni genera un reembolso** si las funciones contratadas han permanecido disponibles y conformes. Esta regla no limita tus derechos si existe una falta de conformidad imputable a RELEVO (cláusula 12) ni la gestión individual de un aplazamiento conforme a la cláusula 6.4.

6.6 Una compra por Cuadrilla. Mientras una Cuadrilla tiene Premium activo no se puede volver a comprar el Pase para ella. Para la temporada siguiente, se contrata un Pase nuevo. RELEVO te avisa cuando tu Pase está a punto de terminar; puedes desactivar estos avisos en Perfil → Privacidad.

6.7 Premium concedido por RELEVO. En casos concretos (compensación por una incidencia, colaboraciones, pruebas) RELEVO puede activar Premium en una Cuadrilla **sin coste**. Se indica en la app como «Activado por Relevo». No es una venta: no genera derecho de desistimiento ni de reembolso, y RELEVO puede finalizarlo avisándote, en cuyo caso conservas los datos como en la cláusula 10.4.

7. Cómo se contrata el Pase

7.1 Información antes de comprar. Antes de pagar verás en la app, de forma clara: quiénes somos (cláusula 0), qué incluye el Pase, el precio total con impuestos, que es un pago único sin renovación, la fecha exacta hasta la que estará activo, que la Fecha de salida quedará bloqueada, los enlaces a estos Términos y a la Política de Privacidad, y la información sobre tu derecho de desistimiento.

7.2 Pasos de la contratación. (1) En la pantalla Premium de tu Cuadrilla pulsas «Comprar Premium». (2) Se abre una ventana de confirmación con la Cuadrilla seleccionada, tu Fecha de salida, la fecha y hora de fin del Pase y el precio. Antes de confirmar el pago puedes **cancelar el proceso sin coste y revisar** esos datos: para corregir la Cuadrilla o la Fecha de salida, cierra la ventana, modifícala o selecciona la Cuadrilla correcta en la app y vuelve a empezar; la cuenta de Apple o Google y el método de pago se revisan y gestionan en la hoja de pago de la Tienda. (3) Marcas, sin que venga marcada, la casilla «**Activar Premium según condiciones**» (cláusula 9.2). Antes de pulsar el botón de compra tienes acceso directo y gratuito a estos Términos, en su versión aplicable, y a la información esencial del Pase, mediante los enlaces que acompañan al botón; los aceptaste al crear tu cuenta (cláusula 3.1) y puedes consultarlos, guardarlos o imprimirlos desde la web. Si el Pase fuera a terminar antes de 14 días desde la compra, verás además la casilla de la cláusula 9.3. La casilla de información de consumo para Apple (cláusula 11) es opcional. (4) Pulsas el botón «**Comprar por 34,99 €**», que muestra el importe total vinculante e indica de forma inequívoca que el pedido implica un pago. (5) La Tienda te muestra su hoja de pago con el importe y te pide confirmar con tu método habitual (Face ID, huella, contraseña). Hasta ese momento puedes cancelar sin coste. (6) Confirmado el pago, el Pase se activa al instante y la app te lo confirma.

7.3 Confirmación en soporte duradero. La Tienda te envía su recibo a la dirección de tu cuenta de Apple o Google. Además, **RELEVO te envía sin demora un correo de confirmación del contrato** a la dirección de tu cuenta de RELEVO, con el contenido esencial del contrato: la Cuadrilla, la fecha y hora de activación y de fin, el precio, la versión de estos Términos que aceptaste, tu solicitud de inicio inmediato y, en su caso, la declaración de la cláusula 9.3 y tu autorización de la cláusula 11, la información esencial sobre el desistimiento (plazo, cómo ejercerlo y sus consecuencias), los datos del vendedor y **un enlace a la copia inalterable de esta versión de los Términos**, que incluye la cláusula 9 completa y el formulario del Anexo I (<https://relevoapp.es/legal/terminos-2026-09-23-c2.pdf>). RELEVO conserva ese registro y te muestra el Pase y su fecha de fin en Perfil → Premium. Puedes pedirnos copia en cualquier momento. La disponibilidad del recibo de

la Tienda no limita tus derechos frente a RELEVO.

7.4 Idioma. El contrato se celebra en **castellano**, que es el idioma de la app y de estos Términos.

8. Pago a través de Apple App Store y Google Play

8.1 El pago se realiza **dentro de la app** mediante el sistema de compras de la Tienda, con el método de pago que tengas configurado en tu cuenta de Apple o Google. **RELEVO no recibe ni almacena los datos de tu tarjeta.**

8.2 Para verificar y gestionar la compra, RELEVO recibe de la Tienda (a través de nuestro proveedor de verificación de compras) el identificador de la transacción y del producto, la fecha, la plataforma y, para nuestra contabilidad, el importe, la moneda, el país y los impuestos y comisiones aplicados. Más detalle en la Política de Privacidad.

8.3 El **recibo** de la compra lo emite la Tienda y lo recibes de Apple o Google.

8.4 Recibo y factura. El recibo de la compra lo emite la Tienda (Apple o Google), que es quien cobra y liquida los impuestos de la operación; lo recibes de ella y puedes volver a consultarlo en el historial de compras de tu cuenta de Apple o Google. Sin perjuicio de ello, si tienes derecho a una factura o la solicitas y RELEVO debe emitirla conforme a la normativa aplicable, puedes pedirla en info@relevoapp.es indicando los datos necesarios y el identificador de la compra; también puedes pedirnos un justificante del Pase (Cuadrilla, fechas e importe).

8.5 Dispositivos, cuentas de la Tienda y restaurar compras. El Pase pertenece a tu Cuadrilla, no a un dispositivo: una vez activado, lo ves y lo usas desde cualquier teléfono, iOS o Android, en el que inicies sesión con tu cuenta de RELEVO. «Restaurar compras» (en la pantalla Premium, a la que llegas desde Perfil → Premium) solo hace falta si una compra pagada no llegó a registrarse en tu Cuadrilla, y funciona con **la misma cuenta de Apple o Google** con la que pagaste: una compra hecha en la App Store no puede restaurarse desde Google Play, ni al revés. Los informes en PDF que genera la app se descargan y comparten como cualquier archivo PDF; no existen otras opciones de exportación de datos, salvo tu derecho de acceso y portabilidad conforme a la Política de Privacidad.

9. Derecho de desistimiento

9.1 Plazo. Como consumidor tienes derecho a **desistir del contrato del Pase en un plazo de 14 días naturales** desde la compra, sin necesidad de dar ninguna razón. El plazo termina a las **23:59:59 (hora peninsular española) del decimocuarto día, contado desde el día siguiente al de la compra.**

9.2 Activación inmediata a petición tuya. El Pase se activa en el momento de la compra, porque es lo que lo hace útil (la temporada no espera). Por eso, antes de pagar te pedimos que **solicites expresamente que se active ya**, marcando la casilla «Activar Premium según condiciones», que nunca viene marcada y cuyo enlace «condiciones» abre esta cláusula. **Al marcar esa casilla solicitas expresamente que el Pase se active antes de que termine el plazo de desistimiento, y sabes que, si desistes después de la activación y antes de que el servicio se haya prestado por completo, pagarás únicamente la parte proporcional al servicio prestado hasta que nos comuniques tu decisión** (cláusula 9.4). Sin esa solicitud no es posible completar la compra. Recibirás esta información también en el correo de confirmación.

9.3 Pases muy cortos. Si compras el Pase a menos de 7 días de la Fecha de salida, su vigencia completa termina antes de los 14 días. En ese caso verás además una segunda casilla, «Este Pase termina en menos de 14 días y quedará consumido al finalizar, según las condiciones», cuyo enlace abre esta cláusula: al marcarla solicitas expresamente la activación inmediata y reconoces que, si el servicio se ejecuta por completo antes de que finalice el plazo de desistimiento, perderás tu derecho de desistimiento cuando llegue la fecha y hora de fin. Esa pérdida solo se produce si el Pase termina por completo antes de que finalicen los 14 días desde la compra y has marcado esa casilla; si el Pase sigue activo al cumplirse los 14 días, el derecho de desistimiento finaliza entonces por vencimiento de su plazo legal. Hasta ese momento puedes desistir con las reglas de esta cláusula.

9.4 Qué pasa si desistes después de activarlo. Si desistes dentro de los 14 días habiendo solicitado el inicio inmediato, te devolveremos el precio **menos la parte proporcional al tiempo de vigencia ya transcurrido** hasta que nos comuniques tu decisión, calculada sobre la duración total contratada (desde la activación hasta la fecha y hora de fin de la cláusula 6.3). Contamos **días completos**, es decir, periodos de 24 horas contados desde el

momento de la activación: la fracción del día en curso no se cobra, y **cualquier redondeo se hace a tu favor**. *Ejemplo:* un Pase de 40 días de vigencia del que desistes el día 10: te devolvemos **26,25 €** y pagas 8,74 € (34,99 € × 10/40, con el redondeo a tu favor). Si desistes sin haber solicitado el inicio inmediato, se devuelve el importe íntegro. Al desistir, el Pase se desactiva para esa Cuadrilla y debes dejar de usar sus funciones; lo que hayas hecho con él se conserva como indica la cláusula 10.4.

9.5 Cómo ejercerlo. Envíanos una declaración inequívoca de que desistes, antes de que venza el plazo, a **info@relevoapp.es** (o por correo postal al domicilio de la cláusula 0). Puedes usar el **formulario del Anexo I**, aunque no es obligatorio. Para identificar la compra indica, si los tienes: el correo de tu cuenta de RELEVO, la Cuadrilla, la fecha de compra y el identificador de transacción que aparece en el recibo de Apple o Google. Te acusaremos recibo por correo electrónico sin demora.

9.6 Reembolso. La decisión sobre tu desistimiento y la atención de tu solicitud **nos corresponden a nosotros, no a la Tienda**: comprobamos que procede, calculamos el importe y te lo comunicamos. El abono se realiza **por el mismo medio de pago** que usaste y, como el cobro lo hizo Apple o Google, lo ejecuta técnicamente la Tienda: nosotros lo solicitamos o autorizamos ante ella y, si hace falta que des algún paso desde tu historial de compras, te lo indicamos. Lo tramitamos sin demora y dentro del plazo legal de **14 días naturales** desde tu comunicación. Si por el funcionamiento de la Tienda no pudiera hacerse por esa vía, te lo abonaremos por otro medio acordado contigo, sin coste. Que puedas iniciar también una solicitud de reembolso desde el soporte de Apple o Google no limita tu derecho a comunicarnos el desistimiento directamente.

10. Reembolsos, cancelaciones y compras en la cuadrilla equivocada

10.1 No hay cancelación. Al ser un pago único sin renovación, no existe una «cancelación» del Pase. Lo que puede existir es un **reembolso**, en los casos siguientes.

10.2 Reembolsos a través de la Tienda.

- **Apple App Store:** los reembolsos que Apple concede **por sus propias condiciones**, fuera de los casos legales, se le piden a Apple (desde el recibo, en reportaproblem.apple.com o en los ajustes de tu cuenta de Apple) y **los decide Apple**; RELEVO puede aportar información de consumo si tú lo has autorizado (cláusula 11). Los reembolsos que **te corresponden por ley** (desistimiento, cláusula 9; falta de conformidad, cláusula 12) los decidimos y tramitamos nosotros, aunque el abono lo ejecute Apple.
- **Google Play:** durante las primeras 48 horas la solicitud la gestiona Google desde tu historial de pedidos. Pasado ese plazo, Google puede remitirnos tu solicitud y la valoramos nosotros: escríbenos a info@relevoapp.es.
- En ambos casos, tus derechos legales (desistimiento, cláusula 9; conformidad, cláusula 12) se mantienen y prevalecen: si te corresponde un reembolso por ley, lo atenderemos aunque el pago se hiciera a través de la Tienda.

10.3 Compra en la cuadrilla equivocada. Si activaste el Pase en una Cuadrilla distinta de la que querías, escríbenos a info@relevoapp.es y, previa comprobación, **trasladaremos el Pase a la Cuadrilla correcta** desde nuestro panel, sin coste. Esta solución no limita tu derecho de desistimiento dentro de su plazo ni los derechos que te correspondan por falta de conformidad.

10.4 Efectos de perder Premium (reembolso, desistimiento, fin de la temporada). Al dejar de estar activo el Pase, las funciones Premium **se desactivan de inmediato** para esa Cuadrilla: no podrás volver a ejecutar la asignación automática, pasar lista, enviar avisos, escribir en el Cuaderno ni usar el seguimiento. **Lo que hayas hecho con ellas se conserva**: el cuadrante ya montado sigue siendo tuyo y editable (los cuadrantes son gratuitos), y la asistencia, las notas y el Archivo generados quedan accesibles en modo lectura. Pierdes la herramienta, no el trabajo. Si más adelante quieres volver a activar Premium, puedes comprar un Pase nuevo.

10.5 El uso del Pase se tiene en cuenta en los reembolsos según la ley (cláusula 9.3) y según las condiciones de la Tienda; ni el uso por sí solo obliga a denegar un reembolso, ni la falta de uso obliga a concederlo fuera de los casos legales.

11. Información de consumo para Apple

11.1 Cuando un usuario solicita a Apple el reembolso de una compra realizada en la app, Apple puede pedir al vendedor información sobre si el producto fue entregado y utilizado, para evaluar la solicitud. RELEVO **solo** permitirá que se comuniquen esa información a Apple **si tú lo has autorizado** mediante una casilla **independiente y opcional** que verás al comprar. Marcarla o no **no afecta** a la compra ni al precio.

11.2 La información que se comunica es la que recoge el mecanismo oficial de la Tienda y de nuestro proveedor de verificación de compras, limitada a la entrega y utilización del Pase (por ejemplo, que el Pase se activó y desde cuándo); nunca datos de pago ni contenidos de tu Cuadrilla. Más detalle en la Política de Privacidad.

11.3 Puedes **retirar** esta autorización en cualquier momento desde **Perfil** → **Privacidad** o escribiendo a info@relevoapp.es. Desde ese momento no se comunicará nueva información amparada en ella. RELEVO conserva la fecha en que la diste y, en su caso, la retiraste, para poder acreditarlo.

12. Conformidad del servicio digital y garantías legales

12.1 RELEVO responde ante ti de que el Pase **funcione conforme a lo contratado durante toda su vigencia**, desde la activación hasta la fecha y hora de fin, ambas incluidas, de acuerdo con la normativa de contenidos y servicios digitales del TRLGDCU (artículos 115 bis y siguientes). Al ser un suministro continuo, la garantía cubre todo el periodo del Pase, y que el Pase termine no te quita el derecho a reclamar por un periodo anterior en que no funcionó como debía: dispones de **cinco años** desde que se manifieste la falta para reclamarla.

12.2 Si el Pase no fuera conforme (una función Premium que se describe y no funciona, no poder acceder, interrupciones injustificadas, una función anunciada que desaparece, o una actualización necesaria que no llega), comunícanoslo a info@relevoapp.es o desde la app. Tienes derecho a: (a) que **lo pongamos en conformidad** gratis, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes; (b) si eso es imposible o desproporcionado, no lo hacemos bien o a tiempo, el fallo persiste o reaparece, o su gravedad lo justifica, a elegir entre una **reducción proporcional del precio** (correspondiente al tiempo en que el Pase no fue conforme) o la **resolución del contrato**, salvo que la falta sea de escasa importancia, en cuyo caso procede la reducción pero no la resolución. Si procede la resolución, te reembolsaremos sin demora indebida las cantidades pagadas correspondientes al periodo posterior a la fecha en que surta efecto y, cuando la falta haya afectado a un periodo ya transcurrido, la parte proporcional del precio de ese periodo no conforme. El reembolso se hace por el mismo medio de pago, como se describe en la cláusula 9.6.

12.3 Durante la vigencia del Pase te facilitaremos gratis las **actualizaciones** necesarias para mantener la conformidad, incluidas las de seguridad, y te informaremos de ellas a través de la Tienda o de la propia app. Si no instalas en un plazo razonable una actualización que te hemos facilitado e informado, no responderemos de las faltas de conformidad que deriven exclusivamente de ello.

12.4 Requisitos técnicos. La app requiere un teléfono con **iOS 15.1 o superior** o **Android 7.0 o superior**, conexión a internet para sincronizar, y, para el seguimiento de la procesión, GPS y permiso de ubicación (cláusula 14). Te informamos de estos requisitos aquí y antes de comprar. Durante la vigencia del Pase, RELEVO responde de las faltas de conformidad que se produzcan o se manifiesten en ese periodo; si alegamos que una incidencia se debe exclusivamente a que tu dispositivo, sistema operativo, conexión o permisos no cumplen los requisitos informados, nos corresponde a nosotros acreditarlo. Esta regla no limita los demás derechos que te reconoce la ley.

12.5 Nada en estos Términos limita tus derechos legales de conformidad, actualización, corrección o medidas correctoras.

13. Actualizaciones, compatibilidad y disponibilidad

13.1 Publicamos actualizaciones técnicas, de seguridad y funcionales. Algunas se instalan desde la Tienda; otras se aplican automáticamente al abrir la app. Mantén la app actualizada: algunas funciones, especialmente las Premium, pueden requerir la versión más reciente. Distinguimos dos cosas: las **actualizaciones necesarias** para que el Pase siga siendo conforme, que son gratuitas y obligatorias para nosotros (cláusula 12.3), y las **modificaciones** que no son necesarias para ello, que solo haremos por razones objetivas, sin coste y avisando con antelación razonable. Si una modificación afectara negativamente a tu uso del Pase de forma no menor, te lo comunicaremos por correo electrónico con sus características y fecha, y podrás **resolver el contrato** en los 30

días siguientes, recuperando la parte proporcional del precio del periodo restante, salvo que te ofrezcamos conservar el servicio sin la modificación.

13.2 Trabajamos para que RELEVO esté disponible de forma continua, pero **no podemos garantizar una disponibilidad absoluta e ininterrumpida**: puede haber tareas de mantenimiento (que procuraremos hacer fuera de horas de ensayo y nunca en días de salida anunciados), incidencias de nuestros proveedores de infraestructura, o problemas de cobertura y batería en tu dispositivo, especialmente el día de la procesión. Estas circunstancias no afectan a los derechos de la cláusula 12 cuando la causa sea imputable a RELEVO.

13.3 Una suspensión temporal por mantenimiento o seguridad no supone por sí sola una resolución del contrato. Será compatible con la conformidad del servicio cuando sea necesaria, proporcionada, de duración razonable, se comunique cuando sea posible y no afecte de forma relevante a las funciones contratadas. Si la interrupción impide o deteriora el uso del Pase más allá de lo razonablemente esperable, conservas los derechos de la cláusula 12.

14. Geolocalización durante la procesión

14.1 El **seguimiento de relevos** utiliza la ubicación de los móviles del Capataz responsable y de los Ayudantes de la Cuadrilla. Cualquiera de ellos que abra la pantalla de la procesión mientras el seguimiento está en marcha, y haya dado permiso de ubicación, contribuye a marcar los puntos, aunque no lo haya iniciado él. Normalmente ocurre el día de la salida. Cuándo se usa la ubicación y cómo se detiene se explica en la Política de Privacidad (sección 9). Sirve para detectar cuándo el paso alcanza cada punto de relevo del recorrido y avisar a los costaleros de que se preparen. **Los Costaleros nunca son localizados** y no necesitan dar ningún permiso de ubicación. **Por ahora, el marcado por GPS está bloqueado en las Cuadrillas de los usuarios: aunque hayas dado permiso de ubicación, el móvil no marca los puntos y se marcan a mano. Seguirá así hasta que la app te pida tu consentimiento para usarlo, a partir de la versión 1.3.1 (Política de Privacidad, sección 16).**

14.2 Para funcionar con la pantalla apagada o la app en segundo plano durante el recorrido, el seguimiento necesita, **en iOS**, el permiso de ubicación «Siempre» que te pedirá el sistema; **en Android**, basta el permiso «mientras se usa la app» y verás una notificación permanente mientras la sesión esté activa. Antes de solicitarlo, la app te explica para qué se usa. Puedes gestionarlo o retirarlo en los ajustes de tu dispositivo; sin él, el seguimiento no funcionará (el resto de la app sí).

14.3 RELEVO **no guarda un rastro continuo**: registra los **puntos del recorrido alcanzados** (posición, hora y **la cuenta desde la que se marcó cada punto**). Esos registros solo los ve la propia Cuadrilla. A los **12 meses** se eliminan la posición y **la cuenta desde la que se marcó cada punto** y se conserva solo la hora de paso, como parte del archivo de la Cuadrilla; todo se elimina antes si se borra la Cuadrilla o la cuenta. Más detalle en la Política de Privacidad.

15. Asistencia, valoraciones y reputación entre cuadrillas

15.1 Asistencia. Con Premium, el capataz registra la asistencia de cada Costalero a ensayos y procesión (puntual, tarde, ausente, justificado...). De ahí salen estadísticas objetivas (porcentaje de asistencia, compromiso), que se muestran siempre con su denominador (por ejemplo, «3 de 4 ensayos») para no convertir un dato aislado en un juicio.

15.2 Cuaderno del capataz. El capataz puede escribir **notas y valoraciones (de 0 a 5)** sobre sus Costaleros. **Son privadas de la Cuadrilla**: las ven el Capataz responsable y sus Ayudantes; nunca los Costaleros ni otras Cuadrillas. Las notas de texto no salen nunca de la Cuadrilla. Te comprometes a que tus valoraciones y notas se refieran exclusivamente a la actividad del Costalero en la Cuadrilla, con respeto y sin incluir datos ajenos a ella (salud, creencias, vida privada).

15.3 Reputación entre cuadrillas. Cuando un capataz valora incorporar a un Costalero que ya ha cargado con otras Cuadrillas en RELEVO, la app puede mostrarle **datos objetivos** de asistencia (agregados y con su denominador) y una **media de valoración**. Esa media **solo se muestra cuando la han formado al menos tres capataces responsables de Cuadrillas distintas** y de valoraciones **recientes**: cada valoración deja de contar a los **24 meses** de emitirse. Si no se alcanza el mínimo, la app indica «Sin valoraciones suficientes» y no se

muestra nada subjetivo a nadie. Nunca se muestra la valoración de un capataz concreto ni ninguna nota de texto, no existen listas ni clasificaciones de costaleros entre Cuadrillas, y la media es un dato orientativo que el capataz valora junto con el resto: **nunca decide por sí sola**.

15.4 Lo que ve el Costalero. Por decisión de diseño, para evitar que una única opinión desanime a un costalero novato o genere conflictos en la Cuadrilla, **el Costalero no ve su reputación dentro de la app**. Sí puede **solicitarla** en cualquier momento a info@relevoapp.es, gratis, y la recibirá en el plazo de un mes: sus datos objetivos y, si su media la han formado al menos tres capataces distintos, también la media. Si son menos de tres, recibirá sus datos objetivos y la confirmación de cuántas valoraciones constan, pero no su valor, porque revelaría la opinión de un capataz identificable; estudiamos cada solicitud individualmente y explicamos esa limitación en la respuesta. Puede además pedir que se corrija un dato de asistencia erróneo y enviar observaciones sobre su valoración para que la revisemos.

15.5 Derecho a oponerte. Puedes oponerte en cualquier momento a que tus valoraciones se utilicen para calcular o comunicar una media a capataces de otras Cuadrillas, por motivos relacionados con tu situación particular, desde **Perfil → Privacidad** o escribiendo a info@relevoapp.es. Si te opones, tus datos dejan de mostrarse a otras Cuadrillas y se excluyen de cualquier media, sin que nadie pueda distinguirlo de no tener valoraciones suficientes. Las notas que tu propio capataz guarda para gestionar su Cuadrilla no se ven afectadas.

15.6 Ninguna decisión sobre una persona la toma la app automáticamente. Las estadísticas, las medias y las sugerencias de asignación de relevos son cálculos deterministas que el capataz revisa y decide. La base jurídica (interés legítimo, con su ponderación documentada) y el detalle de este tratamiento están en la Política de Privacidad.

16. Hermandad y pasos

16.1 La **hermandad** es un dato de la Cuadrilla (del paso), que introduce el capataz. RELEVO no registra la religión ni las creencias de ninguna persona.

16.2 Al valorar la incorporación de un Costalero, el capataz puede ver **en qué otros pasos carga** ese Costalero dentro de RELEVO, para gestionar su carga y descanso (por ejemplo, si sale otro día de la misma semana), **únicamente si el Costalero lo ha autorizado expresamente en su cuenta**. Esa autorización se pide por separado al registrarse, nunca viene marcada, y se puede retirar en cualquier momento desde **Perfil → Privacidad**. Los pasos de un Costalero que no tiene cuenta o que no ha dado esa autorización **no se muestran a nadie fuera de su Cuadrilla**. RELEVO no clasifica ni busca a nadie por hermandad.

16.3 Tu **fecha de nacimiento** es privada: la usamos para comprobar la edad mínima y aplicar la protección a los menores, y no se muestra a nadie. Si quieres, puedes activar en **Perfil → Privacidad** la opción **«Mostrar mi fecha de nacimiento»**: entonces la verán, en tu ficha, el Capataz responsable y los Ayudantes de cada Cuadrilla en la que estés, para organizar la Cuadrilla y para las gestiones que la hermandad les encomiende, como el seguro de costaleros. Nunca la ven tus compañeros ni los capataces de otras Cuadrillas, y no aparece en ninguna búsqueda. Viene desactivada, también para los usuarios de 14 a 17 años, y puedes desactivarla cuando quieras: dejará de verse en el momento.

17. Contenidos que aportas

17.1 En RELEVO puedes subir tu foto de perfil y la imagen de tu Cuadrilla, e introducir nombres, notas y otros textos. Garantizas que tienes derecho a hacerlo y que no infringen derechos de terceros ni la ley. Si en una imagen aparecen personas identificables, eres responsable de contar con su autorización.

17.2 Nos concedes una **licencia gratuita, no exclusiva y limitada** a almacenar, reproducir técnicamente y mostrar esos contenidos **dentro de la app y de tu Cuadrilla**, durante el tiempo necesario para prestar el servicio. No usaremos tus fotos ni tus contenidos con fines publicitarios ni ajenos al servicio sin pedirte permiso aparte.

17.3 Podemos retirar contenidos que sean ilícitos, ofensivos o contrarios a estos Términos, y suspender la cuenta responsable (cláusula 21). Si ves un contenido inadecuado, escríbenos a info@relevoapp.es.

18. Uso correcto de la app

Te comprometes a **no**: usar RELEVO para fines distintos de la organización de cuadrillas de costaleros; introducir datos de personas ajenas a tu Cuadrilla o sin cumplir la cláusula 5; suplantar a otra persona o crear varias cuentas; acosar, insultar o discriminar a otros usuarios, también en notas y valoraciones; extraer datos de forma masiva, descompilar la app, sortear sus medidas de seguridad o su sistema de pago; ni usarla de forma que perjudique a otros usuarios o a la seguridad de una procesión.

19. Protección de datos

19.1 De qué respondemos nosotros. RELEVO es el responsable del tratamiento de tu cuenta, la autenticación, la contratación y el pago del Pase, el soporte, la seguridad, la prevención del fraude y el cumplimiento de nuestras obligaciones legales. También lo es de la **media de valoraciones entre Cuadrillas** de la cláusula 15: esa función la diseñamos y la explotamos nosotros, con nuestra propia finalidad, y cada Costalero la controla desde Perfil → Privacidad. Cómo tratamos esos datos, con qué base jurídica, durante cuánto tiempo, con qué proveedores y cómo ejercer tus derechos está en la **Política de Privacidad**, que debes leer antes de registrarte y de comprar. Las funciones descritas en las cláusulas 5, 11, 14, 15, 16 y 20 se tratan exclusivamente con las finalidades, bases, destinatarios, plazos y garantías que la Política explica de forma específica; si hubiera alguna contradicción entre ambos documentos, prevalece la información más protectora para ti, y la corregiremos.

19.2 De qué responde quien dirige la Cuadrilla. Quien crea y dirige una Cuadrilla decide **a quién incorpora**, para qué la organiza y qué información necesita para hacerlo. Por eso, respecto de las Fichas, los puestos, la asistencia, el cuadrante, las notas y las valoraciones internas, el responsable del tratamiento es el **Organizador** —el Capataz responsable, o la hermandad, asociación u organización por cuya cuenta actúe—, y **RELEVO trata esos datos por su cuenta, como encargado**, en los términos de la cláusula 19.3. RELEVO no decide quién entra en una Cuadrilla ni qué se escribe sobre esa persona.

19.3 Encargo del tratamiento (artículo 28 del RGPD). Al crear una Cuadrilla aceptas esta cláusula, que rige el tratamiento que RELEVO hace por cuenta del Organizador. Si no la aceptas, no puedes crear Cuadrillas; puedes seguir usando la app como Costalero.

(a) Quién es el Organizador. Si creas o administras una Cuadrilla en tu propio nombre, el Organizador eres tú. Si lo haces por cuenta de una hermandad, asociación, corporación o entidad, **declaras que estás autorizado para aceptar esta cláusula en su nombre**: el Organizador es esa entidad y tú eres una persona autorizada por ella. RELEVO puede pedirte que identifiques a la entidad y a quien la representa, y puede bloquear una Cuadrilla institucional que no lo haga.

(b) Objeto, duración y finalidad. RELEVO tratará los datos de la Cuadrilla mientras dure la relación y durante los plazos técnicos, legales o de seguridad aplicables, con la única finalidad de alojar, organizar, mostrar, conservar, proteger y, cuando proceda, suprimir los datos necesarios para que funcionen la Cuadrilla y las funciones contratadas.

(c) Datos e interesados. Datos identificativos y de contacto, participación en la Cuadrilla, asistencia, posición, disponibilidad, comunicaciones organizativas y los demás que el Organizador incorpore lícitamente. Los interesados son los Costaleros, los capataces y los Ayudantes de esa Cuadrilla.

(d) Instrucciones y límites. RELEVO trata los datos conforme a lo previsto en estos Términos y en la Política, y no los usa para una finalidad incompatible con prestar el servicio. Por tu parte, **te obligas a introducir solo los datos necesarios** y a **no escribir nunca, en una Ficha, en una nota ni en ninguna otra parte**: datos de salud, lesiones o aptitud física o médica; creencias, ideología, origen, orientación sexual ni ninguna otra categoría especial del artículo 9 del RGPD; sanciones, deudas o antecedentes; circunstancias familiares o personales ajenas a la organización; ni comentarios ofensivos, discriminatorios o sin relación con la Cuadrilla. Las notas son **inmutables y quedan firmadas** con tu identidad y la fecha.

(e) Legitimidad e información al Costalero. Garantizas que tienes una base jurídica válida para incorporar a cada persona y que cumples tu deber de informarla. Cuando creas una Ficha de alguien que no te ha dado sus datos a través de RELEVO, **debes hacerle llegar el mensaje de invitación**, que contiene la primera capa de información del artículo 14 del RGPD y el enlace a la sección 7 de la Política. Si la persona está delante cuando creas su Ficha, díselo igualmente y pásale el mensaje: es la prueba de que quedó informada.

(f) *Confidencialidad y accesos.* Limitarás el acceso a quienes lo necesiten para gestionar la Cuadrilla. Eres responsable de designar y revocar a tus Ayudantes y de la confidencialidad de vuestras credenciales.

(g) *Derechos de los Costaleros, y lo que RELEVO hace sin preguntarte.* **Nos autorizas expresamente**, y esto es una instrucción permanente tuya, a atender directamente y sin consultarte las solicitudes de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad que nos dirija un Costalero sobre sus propios datos, **incluido borrar su Ficha y las notas y valoraciones que le afecten**. Solo recabaremos tu criterio cuando la solicitud exija una valoración que te corresponde —por ejemplo, si hay una reclamación de por medio— y te lo pediremos limitado a lo imprescindible. Esto no te exime: si el Costalero se dirige a ti, debes atenderle.

(h) *Seguridad e incidentes.* RELEVO aplica medidas técnicas y organizativas apropiadas y te notificará sin dilación indebida los incidentes de seguridad que afecten a los datos que trata por tu cuenta y de los que tenga conocimiento.

(i) *Subencargados.* Autorizas a RELEVO a servirse de los proveedores tecnológicos necesarios para prestar la app, sujetos a obligaciones equivalentes a las de esta cláusula. La lista y su función están en la sección 10 de la Política; si cambia, lo publicamos ahí y puedes oponerte por motivos justificados.

(j) *Terminación.* Al terminar, RELEVO suprimirá o te devolverá los datos tratados por tu cuenta, salvo los que deba conservar por obligación legal, para defender reclamaciones o durante el tiempo técnicamente necesario en copias de seguridad, bloqueados y no accesibles de forma ordinaria.

(k) *Lo que esta cláusula no cubre.* Los tratamientos de la cláusula 19.1, en los que RELEVO es responsable por su cuenta. Y si algún día RELEVO y un Organizador decidieran conjuntamente las finalidades y los medios esenciales de un tratamiento concreto, lo formalizaríamos **antes** como corresponsabilidad del artículo 26 del RGPD y te informaríamos de quién es quién, de cómo se reparten las funciones y de a quién dirigirte.

20. Borrado de cuenta, de cuadrillas y de fichas; conservación

20.1 Tu cuenta. Puedes borrarla desde la app. Se eliminan tu perfil, tu foto, tus Cuadrillas como Capataz responsable (con todo su contenido: fichas, cuaderno, asistencia, cuadrantes, imágenes, registros de seguimiento) y tu vinculación a las Cuadrillas de otros. Se conservan únicamente los registros de compra y de auditoría que la ley nos obliga a guardar (cláusula 20.4).

20.2 Tus Cuadrillas. El Capataz responsable puede borrar una Cuadrilla; se eliminan todos sus datos y, si estaba activo, su Pase (cláusula 4.5).

20.3 Fichas de costalero. Un Costalero con cuenta vinculada puede borrar su propia Ficha desde la app (se eliminan también las notas, valoraciones, asistencia y posiciones que le afectan). Un Costalero sin cuenta puede pedirlo a info@relevapp.es: **RELEVO lo ejecuta directamente** en el plazo de un mes, sin depender de que el capataz responda. El capataz también puede borrar Fichas de su Cuadrilla.

20.4 Plazos de conservación. Registros de compra y contabilidad: **seis años** desde el cierre contable del ejercicio en que se produjo la operación (Código de Comercio), o más mientras no haya prescrito la obligación fiscal correspondiente. Prueba de tus aceptaciones y consentimientos: una evidencia mínima (qué aceptaste, en qué versión, cuándo y cómo, y cuándo lo retiraste) conservada **bloqueada**, sin ningún otro uso, durante **cinco años** desde que retiras el consentimiento o termina la relación, solo para poder acreditarlo o defender una reclamación. Registros de seguimiento (cláusula 14): **12 meses** desde la procesión. Valoraciones a efectos de la media entre Cuadrillas: **24 meses** (cláusula 15.3). Resto de datos: mientras exista la cuenta o la Cuadrilla.

21. Suspensión y terminación

21.1 Podemos suspender o cerrar una cuenta en caso de incumplimiento grave de estos Términos, fraude, uso ilícito o riesgo para la seguridad de la app o de otros usuarios. La medida será proporcional y te la comunicaremos con sus motivos; salvo urgencia por seguridad o ilicitud, podrás formular alegaciones o subsanar cuando sea posible. Si afecta a un Pase activo, adoptaremos una solución proporcionada para la Cuadrilla y sus miembros; y cuando el cierre no sea imputable al Capataz responsable o no permita mantener el servicio contratado, le reembolsaremos la parte proporcional del precio correspondiente al periodo no disfrutado, sin perjuicio de sus derechos de conformidad.

21.2 La **expiración del Pase** al terminar la temporada no es una resolución anticipada: es el fin natural del periodo contratado.

21.3 Puedes dejar de usar RELEVO cuando quieras borrando tu cuenta (cláusula 20).

21.4 Si RELEVO dejara de prestar el servicio durante la vigencia de tu Pase por causas imputables a nosotros, te reembolsaremos la **parte proporcional** del precio correspondiente al periodo no disfrutado.

22. Propiedad intelectual e industrial

Todos los derechos sobre la app, su código, diseño, textos, gráficos, bases de datos y la marca **RELEVO** (solicitud de registro en tramitación ante la Oficina Española de Patentes y Marcas) pertenecen a RELEVO o a terceros que han autorizado su uso. El Pase te concede solo un derecho de uso personal, limitado y no transferible. No puedes copiar, modificar, distribuir, descompilar ni explotar comercialmente la app o sus elementos.

23. Responsabilidad

23.1 Respondemos de los daños que te causemos por incumplir estos Términos o la ley, en los términos que la legislación establece. No excluimos ni limitamos nuestra responsabilidad por conformidad, protección de consumidores, protección de datos ni por dolo o negligencia grave.

23.2 RELEVO es una **herramienta de organización**. Las decisiones sobre la Cuadrilla, la asignación de relevos, la asistencia y, sobre todo, la **seguridad de la procesión** las toma el capataz. La asignación automática es una propuesta que el capataz revisa y edita; el seguimiento depende del GPS, la cobertura y la batería del dispositivo. RELEVO no responde de decisiones del capataz, de la conducta de terceros ni de interrupciones debidas a la conexión, al dispositivo, a los sistemas operativos, a las Tiendas o a causas de fuerza mayor, en la medida en que no nos sean imputables y sin perjuicio de la cláusula 12.

24. Cambios en estos Términos

Podemos modificar estos Términos por motivos legales, técnicos o de funcionamiento. Publicaremos la nueva versión en <https://relevoapp.es> y en la app, con su fecha, y te avisaremos cuando el cambio sea relevante. Los cambios que empeoren las condiciones **no se aplican a un Pase ya contratado** durante su vigencia. Si no estás de acuerdo con una nueva versión, puedes dejar de usar la app y borrar tu cuenta. Cada compra queda registrada con la versión de los Términos que aceptaste.

25. Atención al usuario y reclamaciones

25.1 Para cualquier consulta, incidencia o reclamación: **info@relevoapp.es**. Responderemos lo antes posible y, en el caso de reclamaciones, en un plazo máximo de **un mes**. Ese plazo es el de **nuestro canal de atención**: si usas una hoja oficial de quejas y reclamaciones, el plazo es el más corto de la cláusula 25.3. Conservamos las comunicaciones el tiempo necesario para atenderlas y cumplir la ley.

25.2 Resolución alternativa de litigios. Si no quedas conforme, puedes acudir a los servicios públicos de consumo (en Andalucía, **Consumo Responde** —www.consumoresponde.es, teléfono gratuito 900 21 50 80— y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor) y solicitar arbitraje ante la **Junta Arbitral de Consumo** que corresponda.

RELEVO no está adherido al Sistema Arbitral de Consumo ni a ninguna otra entidad de resolución alternativa de litigios. La mediación y el arbitraje son voluntarios: que los mencionemos aquí no supone que los aceptemos por anticipado. Ante una solicitud concreta podremos aceptarla o rechazarla, salvo que la ley nos obligue.

Cuando una reclamación tuya no quede resuelta a tu satisfacción, te facilitaremos **en soporte duradero y dentro del plazo legal** la información sobre la entidad de resolución alternativa de litigios que pueda ser competente y sobre si vamos a participar o no en ese procedimiento.

25.3 Hojas de quejas y reclamaciones. RELEVO es el nombre comercial de la actividad empresarial de **Mario Muñoz Sánchez**, NIF **53582813N**, con domicilio profesional en **Calle Sagrado Corazón de Jesús, 49, 2.º C, 11520 Rota (Cádiz)**.

Como consumidor tienes derecho a presentar una **hoja oficial de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía** (Decreto 82/2022, de 17 de mayo, y Orden de 24 de abril de 2026). RELEVO está dado de alta en el sistema **Hoj@** de hojas electrónicas. Puedes presentarla:

- **Por vía electrónica**, en el sistema **Hoj@** de la Junta de Andalucía (<https://www.juntadeandalucia.es/salud/hoja/>): entra y abre el apartado «**Empresas Adheridas**», donde puedes localizarnos por el NIF **53582813N** o por el nombre comercial **RELEVO**. Desde la aplicación móvil de **Hoj@** puedes llegar directamente a nuestra ficha con el enlace y el código QR que publicamos en **relevoapp.es** y en la propia aplicación; **ese atajo requiere tener instalada la aplicación de Hoj@**, y sin ella el camino es el que acabamos de describir.
- **En papel**: descarga el modelo oficial en www.consumoresponde.es o pídenoslo gratis en info@relevoapp.es, rellénalo y envíanoslo a ese mismo correo o al domicilio indicado arriba. Al no tener establecimiento abierto al público, conservamos las hojas en ese domicilio profesional y te las hacemos llegar si nos las pides.

Las reclamaciones formuladas mediante hoja oficial se contestan **por escrito en el plazo máximo de 10 días hábiles** desde su recepción, proponiendo una solución o explicando motivadamente por qué no es posible, e informando de lo que indica la cláusula 25.2 sobre mediación y arbitraje. **Ese plazo es el de nuestra contestación a la hoja; no supone sometimiento a arbitraje alguno.** Nuestra contestación no limita tus derechos legales ni te impide acudir a las autoridades de consumo o a los tribunales competentes, ni sustituye tu derecho a usar las hojas oficiales.

26. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por la **legislación española**. Si actúas como consumidor, son competentes los juzgados y tribunales que determinen las normas imperativas de protección de consumidores, incluido, cuando proceda, el de tu domicilio; esta cláusula no limita los fueros que la ley te reconoce. Si no actúas como consumidor, son competentes los juzgados y tribunales que resulten de la ley y, solo cuando la ley permita una sumisión expresa válida, las partes se someten a los juzgados y tribunales competentes por razón del domicilio del titular de RELEVO, en Rota (Cádiz).

Anexo I — Formulario de desistimiento

(Solo tienes que rellenar y enviar este formulario si deseas desistir del contrato. Puedes copiarlo en un correo electrónico.)

A la atención de: Mario Muñoz Sánchez — RELEVO, Calle Sagrado Corazón de Jesús, 49, 2.º C, 11520 Rota (Cádiz), info@relevoapp.es

Por la presente comunico que desisto de mi contrato de prestación del siguiente servicio: **Pase de Temporada Premium de Relevo App** para la Cuadrilla _____.

- Contratado el: ____/____/____
- Identificador de la compra (si lo tienes; aparece en el recibo de Apple o Google): _____
- Nombre del consumidor: _____
- Correo electrónico de la cuenta de Relevo App: _____
- Dirección postal (opcional): _____
- Firma (solo si se presenta en papel): _____
- Fecha: ____/____/____