

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji OtterSafe

z dnia 2 września 2026 r.

§ 1. [Definicje]

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Cennik** – dostępna na stronie: <https://ottersafe.pl/#cennik> aktualna lista stawek opłat abonamentowych, wyrażonych w złotych polskich brutto.
2. **Konto** – przedmiot usługi świadczonej drogą elektroniczną, do rozpoczęcia której niezbędne jest założenie konta przez użytkownika na podstawie podanych przez niego danych oraz zaakceptowanie Regulaminu, co jest równoznaczne z oświadczeniem o poprawności i prawdziwości tych danych.
3. **Okres abonamentowy** – okres wynoszący miesiąc kalendarzowy; w przypadku pierwszej aktywacji usługi abonamentowej w trakcie miesiąca kalendarzowego, pierwszy okres abonamentowy liczony jest od dnia aktywacji do końca takiego miesiąca kalendarzowego.
4. **Oплата abonamentowa** – należność na rzecz usługodawcy z tytułu świadczenia usługi abonamentowej, określona w cenniku.
5. **Oprogramowanie** – aplikacja OtterSafe, udostępniana za pośrednictwem sieci Internet, przeznaczona do wsparcia pracy psychologów i psychoterapeutów prowadzących indywidualną praktykę, na którą składają się funkcjonalności określone w § 2.
6. **Pacjent/Klient** – osoba fizyczna, której dane użytkownik wprowadza do oprogramowania w związku ze świadczonymi przez siebie usługami psychologicznymi lub psychoterapeutycznymi. Pacjent/Klient nie posiada konta ani nie jest stroną Regulaminu.
7. **Quasikonsument** – użytkownik będący osobą fizyczną, zawierający umowę bezpośrednio związaną z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla niego charakteru zawodowego.
8. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji OtterSafe.
9. **Usługa abonamentowa** – odpłatne usługi związane z korzystaniem z oprogramowania w pełnym zakresie funkcjonalności, dostępne w danym okresie abonamentowym.
10. **Usługodawca** – **OTTERSAFE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ** z siedzibą przy ul. Legionowa 10/208, 15-099 Białystok, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001259378, NIP: 5423518362, REGON: 54544886200000, adres e-mail: kontakt@ottersafe.pl.

11. **Użytkownik** – osoba fizyczna prowadząca działalność zawodową jako psycholog, psychoterapeuta lub inny specjalista świadczący usługi z zakresu zdrowia psychicznego, dla której założono konto.

§ 2. [Przedmiot umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną]

1. Oprogramowanie, którego twórcą jest usługodawca, przeznaczone jest do użytku zawodowego przez indywidualnych psychologów i psychoterapeutów prowadzących własną praktykę, w szczególności do:
 - 1) prowadzenia notatek z konsultacji i dokumentowania przebiegu terapii;
 - 2) zarządzania danymi pacjentów/klientów oraz historią zgód;
 - 3) planowania i zarządzania terminami wizyt;
 - 4) udostępniania pacjentom/klientom czasowych, zabezpieczonych linków do formularzy oraz dokumentów;
 - 5) korzystania z pomocniczego katalogu produktów leczniczych, opartego na ogólnodostępnym, rządowym rejestrze produktów leczniczych, służącego wyłącznie do wyszukiwania informacji o lekach (katalog ten nie stanowi systemu sztucznej inteligencji i nie służy do diagnozy ani podejmowania decyzji terapeutycznych);
 - 6) obsługi rozliczeń związanych z korzystaniem z oprogramowania.
2. Oprogramowanie dostępne jest w formule *Software as a Service*, a użytkownik ma do niego dostęp o dowolnej porze z dowolnego urządzenia spełniającego minimalne wymagania określone w § 3. Usługa świadczona jest wyłącznie na terytorium Unii Europejskiej.
3. Rejestracja konta jest obecnie ogólnodostępna dla osób spełniających kryteria wskazane w § 1 pkt 10. Oprogramowanie nie posiada obecnie funkcji przeznaczonych dla poradni, klinik ani podmiotów wykonujących działalność leczniczą w modelu wieloosobowym (brak wspólnego dostępu wielu specjalistów do jednego konta lub jednego pacjenta).
4. Osobami uprawnionymi do posiadania konta nie mogą być pacjenci/klienci użytkownika.
5. Oprogramowanie nie zastępuje dokumentacji medycznej prowadzonej zgodnie z przepisami dotyczącymi podmiotów udzielających świadczeń zdrowotnych. Stanowi narzędzie wspierające prowadzenie dokumentacji pracy terapeutycznej użytkownika.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania użytkownika w zakresie sposobu prowadzenia dokumentacji, w tym za zgodność tej dokumentacji z przepisami właściwymi dla wykonywanego przez użytkownika zawodu.

§ 3. [Minimalne wymagania techniczne]

Do korzystania z Oprogramowania niezbędne są: urządzenie z dostępem do sieci Internet, aktualna wersja przeglądarki internetowej obsługującej JavaScript, pliki cookies i pamięć lokalną przeglądarki oraz aktywny adres e-mail.

§ 4. [Konto użytkownika]

1. Usługa prowadzenia konta jest realizowana przez usługodawcę od momentu pierwszego zalogowania do konta do czasu jego usunięcia.

2. W celu założenia konta użytkownik podaje: imię i nazwisko, adres e-mail oraz hasło, a w przypadku korzystania z usługi abonamentowej – także dane niezbędne do wystawienia faktury.
3. Moment pierwszego zalogowania do konta, następujący po akceptacji Regulaminu, jest momentem zawarcia umowy o prowadzenie konta.
4. Umowa o prowadzenie konta rozwiązuje się z chwilą skutecznego usunięcia konta.
5. Usługobiorcy będący osobami fizycznymi zawierającymi umowę niezwiązaną bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego, mogą odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia założenia konta, zgodnie z pouczeniem stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu.

§ 5. [Usługa abonamentowa]

1. Korzystanie z pełnej funkcjonalności oprogramowania możliwe jest po założeniu konta oraz wykupieniu usługi abonamentowej zgodnie z cennikiem.
2. Użytkownik może w każdym czasie rozwiązać umowę o świadczenie usługi abonamentowej poprzez złożenie dyspozycji z poziomu ustawień konta w aplikacji.
3. Umowa o świadczenie usługi abonamentowej rozwiązuje się ze skutkiem na koniec aktualnego okresu abonamentowego.

§ 6. [Płatności]

1. Opłata abonamentowa jest wnoszona z góry na początku każdego okresu abonamentowego, za pośrednictwem operatora płatności Stripe.
2. Wszystkie ceny podane w cenniku są cenami brutto wyrażonymi w złotych polskich.
3. Akceptacja Regulaminu stanowi zgodę na udostępnianie faktur w formie elektronicznej.
4. W przypadku zwłoki w płatności, usługodawca powiadamia użytkownika drogą elektroniczną o zamiarze wstrzymania usługi, jeżeli zaległość nie zostanie uregulowana w terminie 7 dni od otrzymania powiadomienia.
5. W zakresie realizacji płatności Stripe działa jako niezależny administrator danych, zgodnie z własną polityką prywatności.

§ 7. [Treści wprowadzane przez użytkownika]

1. Użytkownik może zapisywać w ramach konta w szczególności: dane pacjentów/klientów, notatki z konsultacji, informacje o lekach, objawach i celach terapeutycznych, zgody, formularze i dokumenty.
2. Treści kliniczne, o których mowa w ust. 1, w tym dane identyfikacyjne pacjenta/klienta, notatki, formularze oraz wybrane dane o lekach, objawach i dokumentach, są szyfrowane po stronie przeglądarki użytkownika przed przesłaniem do infrastruktury usługodawcy. Usługodawca nie posiada technicznej możliwości odczytania tych treści.
3. Usługodawca może uzyskać dostęp do niezaszyfrowanych metadanych technicznych niezbędnych do działania oprogramowania, w tym identyfikatorów rekordów, dat i godzin wizyt, statusów oraz informacji o rozmiarze plików.

4. Wszelkie dane wprowadzone przez użytkownika pozostają jego własnością. Użytkownik udziela usługodawcy nieodpłatnej licencji do korzystania z tych danych wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi, w tym do tworzenia kopii zapasowych.
5. Użytkownik zobowiązuje się do respektowania zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym oraz do niepodejmowania działań mogących zakłócić funkcjonowanie oprogramowania.
6. Wszelkie materiały, wzory dokumentów lub wskazówki dotyczące przetwarzania danych osobowych pacjentów/klientów, które usługodawca może udostępniać użytkownikom w związku z korzystaniem z oprogramowania (w tym w ramach materiałów publikowanych przez usługodawcę), stanowią wyłącznie propozycję lub materiał informacyjny ułatwiający dostosowanie się do wymogów przepisów o ochronie danych osobowych. Nie mają one charakteru porady prawnej, a usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ich poprawność ani zgodność z przepisami właściwymi dla działalności prowadzonej przez użytkownika.

§ 8. [Powierzenie przetwarzania danych osobowych]

1. Użytkownik, jako administrator danych osobowych pacjentów/klientów, powierza usługodawcy, jako podmiotowi przetwarzającemu, przetwarzanie tych danych w trybie art. 28 RODO, na zasadach i w zakresie określonych w niniejszym paragrafie.
2. Usługodawca będzie przetwarzał powierzone dane wyłącznie w celu świadczenia usługi drogą elektroniczną, zgodnie z udokumentowanymi instrukcjami użytkownika, i tylko w zakresie niezbędnym do realizacji tego celu.
3. Ze względu na zastosowane szyfrowanie end-to-end, usługodawca nie posiada technicznej możliwości zapoznania się z treścią powierzonych danych, poza metadanymi wskazanymi w § 7 ust. 3.
4. Usługodawca zobowiązuje się do zabezpieczenia powierzonych danych przy pomocy środków technicznych i organizacyjnych adekwatnych do ryzyka, w tym szyfrowania end-to-end i kontroli dostępu.
5. Usługodawca zapewnia, że osoby upoważnione do przetwarzania danych są zobowiązane do zachowania poufności.
6. W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, usługodawca zgłasza je użytkownikowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 48 godzin od momentu stwierdzenia naruszenia.
7. Użytkownik ma prawo kontroli zgodności przetwarzania powierzonych danych z niniejszym paragrafem, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. h RODO, w tym prawo żądania od usługodawcy informacji niezbędnych do wykazania spełnienia tych obowiązków. Usługodawca udziela żądanych informacji w terminie 14 dni od otrzymania wniosku, a w przypadku wniosków związanych ze zgłoszeniem naruszenia ochrony danych lub usunięciem jego skutków – niezwłocznie, nie później niż w ciągu 48 godzin.
8. Usługodawca, uwzględniając charakter przetwarzania, pomaga użytkownikowi wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania pacjentów/klientów dotyczące wykonywania ich praw wynikających z RODO. W przypadku wpłynięcia do

usługodawcy takiego żądania, usługodawca informuje o tym użytkownika w terminie 5 dni roboczych, przekazując treść żądania.

9. Użytkownik wyraża zgodę na powierzenie danych osobowych do dalszego przetwarzania przez podwykonawców usługodawcy (podprocesorów), w tym dostawcom infrastruktury hostingowej i poczty systemowej, przy czym podwykonawcy powinni spełniać te same gwarancje i obowiązki, jakie zostały nałożone na usługodawcę niniejszym paragrafem. W przypadku zmiany lub dodania podwykonawców, usługodawca informuje o tym użytkownika, dając możliwość zgłoszenia sprzeciwu w terminie 14 dni. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu, zmiana podwykonawcy nie zostanie wprowadzona wobec danych tego użytkownika, chyba że usługodawca poinformuje użytkownika, że dalsze świadczenie usługi bez tej zmiany nie jest możliwe – w takim przypadku użytkownikowi przysługuje prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym. Usługodawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec użytkownika za niewywiązanie się przez podwykonawcę z obowiązków ochrony danych nałożonych na niego zgodnie z niniejszym ustępem.
10. Po zakończeniu korzystania z usługi, usługodawca dokonuje usunięcia lub anonimizacji powierzonych danych na żądanie użytkownika. Usługodawca nie usuwa danych automatycznie po upływie z góry ustalonego terminu.
11. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na udokumentowane polecenie użytkownika, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.

§ 9. [Usunięcie konta i retencja danych]

1. Usunięcie konta możliwe jest w każdym czasie na podstawie dyspozycji złożonej przez użytkownika.
2. Przed usunięciem konta użytkownik ma możliwość pobrania przechowywanych tam danych, w tym danych osobowych pacjentów lub klientów, dostępnych jako pliki tekstowe. Zabezpieczenie plików po pobraniu i na czas transferowania należy do usługobiorcy.
3. Dane konta są przechowywane przez okres jego posiadania oraz przez 6 lat od rozwiązania umowy, zgodnie z ogólnym terminem przedawnienia roszczeń.

§ 10. [Pliki cookies]

Zasady wykorzystywania plików cookies opisane są w Polityce prywatności dostępnej na stronie: <https://ottersafe.pl/polityka-prywatnosci>

§ 11. [Postępowanie reklamacyjne]

1. Reklamacje dotyczące działania oprogramowania lub świadczonych usług, w tym mające charakter techniczny, użytkownik może składać na adres: kontakt@ottersafe.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe użytkownika oraz opis stwierdzonej nieprawidłowości, w miarę możliwości wraz ze zrzutem ekranu obrazującym błąd.
3. Reklamacje będą rozpatrywane nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania. W razie konieczności przeprowadzenia dodatkowych czynności zmierzających do ustalenia przyczyn nieprawidłowości, usługodawca zastrzega sobie prawo

przedłużenia tego terminu, stosownie do czasu potrzebnego na wykonanie takich czynności. O sposobie rozpatrzenia reklamacji usługodawca poinformuje użytkownika drogą elektroniczną, na adres e-mail podany przy rejestracji konta.

4. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe użytkownika oraz opis stwierdzonej nieprawidłowości, w miarę możliwości wraz ze zrzutem ekranu obrazującym błąd.
5. Reklamacje nie zostaną uwzględnione w przypadku, gdy nieprawidłowość powstała z przyczyn nieleżących po stronie usługodawcy, w tym na skutek niespełnienia minimalnych wymogów technicznych określonych w § 3, problemów użytkownika z łączem internetowym, zainfekowania sprzętu użytkownika złośliwym oprogramowaniem lub ujawnienia danych logowania osobom nieuprawnionym z winy użytkownika.

§ 12. [Przerwy techniczne]

1. Usługodawca świadczy usługę w stanie „as is”, bez gwarancji przydatności do określonego celu, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za uzyskanie przez Użytkownika określonych rezultatów biznesowych lub zawodowych. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się do quasikonsumenta.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do oprogramowania w celu przeprowadzenia aktualizacji lub prac konserwacyjnych. Prace te będą prowadzone w miarę możliwości poza godzinami roboczymi i zgłaszane użytkownikom z odpowiednim wyprzedzeniem, chyba że charakter usterki lub zagrożenia na to nie pozwala.
3. Całkowita odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest do wysokości opłat abonamentowych uiszczonych w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie powodujące szkodę, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień dotyczących quasikonsumenta.

§ 13. [Licencja na korzystanie z oprogramowania]

1. W ramach zawartej umowy usługodawca, jako twórca oprogramowania, udziela użytkownikowi niewyłącznej licencji na korzystanie z oprogramowania zgodnie z jego przeznaczeniem i zawartą umową. Licencja na korzystanie z usługi abonamentowej jest odpłatna i mieści się w opłacie abonamentowej, natomiast licencja w zakresie ograniczonym do założenia konta jest nieodpłatna.
2. Licencja trwa odpowiednio przez okres abonamentowy lub przez czas od założenia konta do jego usunięcia.
3. Użytkownikowi nie przysługuje prawo odpłatnego lub nieodpłatnego udostępniania oprogramowania lub jakiegokolwiek jego części osobom trzecim.
4. Wszelkie prawa własności intelektualnej do oprogramowania, w tym prawa autorskie, kod źródłowy i wynikowy, interfejs użytkownika oraz struktura i organizacja oprogramowania, należą wyłącznie do usługodawcy.
5. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie samodzielnie ani przez osoby trzecie:
 - 1) kopiować, modyfikować, adaptować ani tworzyć utworów zależnych oprogramowania;

- 2) dekompilować, dezasemblować ani dokonywać inżynierii wstecznej oprogramowania;
 - 3) usuwać ani zmieniać oznaczeń dotyczących praw własności intelektualnej;
 - 4) udostępniać oprogramowania osobom trzecim w jakikolwiek sposób, w tym poprzez odpłatne lub nieodpłatne udzielanie dostępu do swojego konta;
 - 5) wykorzystywać oprogramowania do świadczenia usług konkurencyjnych wobec usługodawcy.
6. Zasady dotyczące własności danych wprowadzonych przez użytkownika do oprogramowania oraz zakresu licencji udzielonej usługodawcy na korzystanie z tych danych określa § 7.
7. W przypadku naruszenia lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia praw własności intelektualnej usługodawcy, jest on uprawniony do natychmiastowego zablokowania dostępu do oprogramowania oraz dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych.

§ 14. [Postanowienia końcowe]

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian Regulaminu w przypadku zmiany przepisów prawa, konieczności zwiększenia poziomu bezpieczeństwa, zmiany funkcjonalności oprogramowania lub potrzeby dokonania zmian redakcyjnych.
2. O zmianach Regulaminu usługodawca informuje użytkownika drogą elektroniczną, z co najmniej 14-dniowym okresem wypowiedzenia, w trakcie którego użytkownik może rozwiązać umowę poprzez usunięcie konta. W tym okresie obowiązuje Regulamin w dotychczasowym brzmieniu. Zmiana nie wpływa na usługę abonamentową opłaconą przed jej wejściem w życie.
3. Regulamin może zostać zmieniony bez zachowania 14-dniowego okresu wypowiedzenia, jeżeli zmiana wdraża bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa wchodzące w życie przed upływem tego terminu lub jest konieczna do zapewnienia bezpieczeństwa użytkowników.
4. Niezależnie od powyższego, quasikonsument, wobec którego zmiana Regulaminu istotnie i negatywnie wpływa na dostęp do usługi, może wypowiedzieć umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, w terminie 30 dni od dnia dokonania tej zmiany.
5. Ewentualne spory strony będą starały się rozstrzygać polubownie, a w razie braku porozumienia – poddadzą je rozstrzygnięciu właściwego sądu powszechnego.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 2 września 2026 r.

Załącznik nr 1. Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy.

POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Użytkownik będący osobą fizyczną, zawierający umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez

nią działalności gospodarczej (quasikonsumant), w ciągu 14 dni od zawarcia umowy o prowadzenie konta może odstąpić od tej umowy bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, wystarczy, że użytkownik wyśle oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem wskazanego wyżej terminu. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone poprzez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adres e-mail usługodawcy. Możliwe jest skorzystanie z wzoru oświadczenia dostępnego poniżej.

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje użytkownikowi, który skorzystał z usługi abonamentowej.

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

imię i nazwisko / nazwa (firma)

adres e-mail

OTTERS SAFE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

ul. Legionowa 10/208, 15-099 Białystok

e-mail: kontakt@ottersafe.pl

Oświadczenie

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dotyczącej prowadzenia konta, zawartej dnia _____.

Data i podpis (jeżeli formularz jest składany w formie papierowej)