

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji OtterSafe

wersja z dnia 28 września 2026 r. · obowiązuje od dnia 13 października 2026 r.

§ 1. Definicje

1. **Aplikacja** – oprogramowanie OtterSafe udostępniane w modelu Software as a Service przez przeglądarkę internetową, a także – w zakresie udostępnionym przez Usługodawcę – w wersjach mobilnych dla systemów iOS i Android, rozpowszechnianych odpowiednio za pośrednictwem Apple App Store i Google Play.
2. **Cennik** – aktualna informacja o Planach, cenach i limitach dostępna pod adresem <https://ottersafe.pl/#cennik>. Ceny podawane są w złotych polskich i zawierają należny podatek VAT.
3. **Dane Użytkownika** – treści i informacje wprowadzane do Aplikacji przez Użytkownika lub na jego polecenie, w tym dane Pacjentów/Klientów.
4. **Konto** – indywidualne konto Użytkownika umożliwiające korzystanie z Aplikacji. Konto nie może być współdzielone przez kilka osób.
5. **Okres rozliczeniowy** – okres miesięczny albo roczny, liczony od dnia aktywacji płatnego Planu do dnia poprzedzającego odpowiadający mu dzień kolejnego miesiąca albo roku, zgodnie z informacją prezentowaną przed zakupem i w panelu rozliczeń.
6. **Okres próbny** – jednorazowy, nieodpłatny dostęp do funkcji Planu Premium przez 14 dni, przyznawany na zasadach określonych w § 4.
7. **Pacjent/Klient** – osoba fizyczna, której dane Użytkownik przetwarza w Aplikacji w związku ze swoją działalnością zawodową. Pacjent/Klient nie posiada Konta i nie jest stroną Regulaminu.
8. **Plan** – wariant korzystania z Aplikacji: Free, Basic albo Premium, o zakresie funkcji i limitach wskazanych w Cenniku.
9. **Polityka prywatności** – dokument dostępny pod adresem <https://ottersafe.pl/polityka-prywatnosci>.
10. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca z Usługodawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej ujawnionego w CEIDG.
11. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami.
12. **Subskrypcja** – odpłatna, odnawialna usługa dostępu do Planu Basic albo Premium przez wybrany Okres rozliczeniowy.
13. **Usługa cyfrowa** – usługa pozwalająca Użytkownikowi na wytwarzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych w postaci cyfrowej lub dostęp do nich oraz inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej.
14. **Usługodawca** – OTTERSAFE sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku, ul. Legionowa 10/208, 15-099 Białystok, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0001259378, NIP 5423518362, REGON 545448862, e-mail: kontakt@ottersafe.pl.
15. **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Aplikacji w związku z działalnością zawodową jako psycholog, psychoterapeuta lub inny specjalista świadczący usługi w obszarze zdrowia

psychicznego.

§ 2. Usługi i przeznaczenie Aplikacji

1. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną usługi polegające na prowadzeniu Konta oraz udostępnianiu funkcji Aplikacji przewidzianych dla wybranego Planu.
2. Aplikacja wspiera w szczególności: prowadzenie kart Pacjentów/Klientów i notatek, w tym notatek odręcznych i notesów z importowanymi plikami PDF, planowanie sesji, zarządzanie zgodami, formularzami i dokumentami, czasowe udostępnianie materiałów, prowadzenie konceptualizacji, korzystanie z pomocniczego katalogu produktów leczniczych, przypomnienia i powiadomienia w Aplikacji, e-mailem oraz push, przygotowanie klauzuli informacyjnej dla Pacjentów/Klientów, zabezpieczenia Konta, takie jak uwierzytelnianie dwuskładnikowe i odblokowanie biometryczne w aplikacjach mobilnych, oraz rozliczanie Subskrypcji.
3. Na polecenie Użytkownika Aplikacja wysyła z adresu Usługodawcy wiadomości e-mail do wskazanych przez niego odbiorców, w szczególności Pacjentów/Klientów: link do spotkania online, linki do udostępnionych dokumentów oraz linki do formularzy do wypełnienia. Odbiorca formularza może go wypełnić bez zakładania Konta, a odpowiedź jest szyfrowana przed wysłaniem. Użytkownik odpowiada za poprawność adresu odbiorcy i za podstawę prawną wysyłki.
4. Zakres funkcji może różnić się między wersją internetową oraz wersjami mobilnymi dla iOS i Android, a także zależeć od urządzenia i wersji systemu operacyjnego. Aktualny zakres jest prezentowany w Aplikacji lub we właściwym sklepie z aplikacjami.
5. Katalog produktów leczniczych opiera się na publicznie dostępnych danych i służy wyłącznie do wyszukiwania informacji. Nie stanowi systemu diagnostycznego ani systemu podejmującego decyzje terapeutyczne.
6. Aplikacja jest przeznaczona do indywidualnej pracy Użytkownika. Jeżeli Usługodawca nie wskaże wyraźnie inaczej, Aplikacja nie zapewnia wspólnego dostępu wielu specjalistów do jednego Konta lub jednego Pacjenta/Klienta ani funkcji recepcji.
7. Aplikacja nie diagnozuje, nie udziela świadczeń zdrowotnych i nie zastępuje zawodowego osądu Użytkownika. To, czy informacje utrwalone w Aplikacji stanowią dokumentację medyczną lub inną dokumentację wymaganą prawem, zależy od statusu Użytkownika, charakteru jego działalności i sposobu wykorzystania Aplikacji. Użytkownik odpowiada za ustalenie i wykonanie własnych obowiązków zawodowych i dokumentacyjnych.
8. Usługi są kierowane do Użytkowników prowadzących działalność w Polsce lub Europejskim Obszarze Gospodarczym. Techniczna dostępność Aplikacji z innego miejsca nie oznacza kierowania tam oferty.

§ 3. Wymagania techniczne i bezpieczeństwo po stronie Użytkownika

1. Do korzystania z wersji internetowej wymagane są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna wersja wspieranej przeglądarki obsługującej JavaScript, cookies i pamięć lokalną oraz aktywny adres e-mail.
2. Do korzystania z aplikacji mobilnej wymagane są wspierana wersja systemu iOS albo Android oraz aktualna wersja Aplikacji pobrana z Apple App Store albo Google Play. Niektóre funkcje mogą wymagać zgody na powiadomienia, dostęp do pamięci urządzenia lub użycie zabezpieczeń

biometrycznych. Powiadomienia push są dostarczane z wykorzystaniem usługi Firebase Cloud Messaging (Google), a na urządzeniach Apple także infrastruktury Apple Push Notification service (APNs); szczegółowe informacje o przetwarzaniu tokenów urządzeń i danych technicznych zawiera Polityka prywatności.

3. Użytkownik powinien chronić urządzenie, hasło, kody odzyskiwania, sesje logowania i linki udostępniane odbiorcom. Użytkownik nie może przekazywać dostępu do Konta osobom nieuprawnionym.
4. Szczególnymi zagrożeniami są w szczególności phishing, złośliwe oprogramowanie, przejęcie poczty elektronicznej, korzystanie z niezabezpieczonego urządzenia oraz utrata danych potrzebnych do odzyskania klucza szyfrowania.

§ 4. Rejestracja, Konto i zawarcie umowy

1. Konto można utworzyć za pomocą formularza rejestracji albo obsługiwanego logowania zewnętrznego, w szczególności Google lub Apple.
2. Przed utworzeniem Konta Użytkownik otrzymuje Regulamin w sposób pozwalający na jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie. Utworzenie Konta wymaga akceptacji Regulaminu i potwierdzenia zapoznania się z Polityką prywatności. W przypadku rejestracji z użyciem Google lub Apple oświadczenie składane jest przez kliknięcie przycisku kontynuacji po wyświetleniu odpowiedniej informacji i linków do dokumentów.
3. Umowa o prowadzenie Konta zostaje zawarta z chwilą skutecznego utworzenia Konta. Usługodawca zapisuje wersję zaakceptowanego Regulaminu i Polityki prywatności oraz czas i sposób złożenia oświadczenia.
4. Użytkownik podaje dane prawdziwe, kompletne i aktualne. Użytkownik nie może tworzyć Konta w imieniu innej osoby bez właściwego umocowania.
5. Plan Free jest udostępniany bezterminowo i nie wymaga podania danych karty. Jego funkcje i limity określa Cennik.
6. Użytkownikowi, który przy rejestracji nie wybierze od razu odpłatnego Planu, Usługodawca automatycznie przyznaje jednorazowy Okres próbny. Okres próbny rozpoczyna się z chwilą skutecznego utworzenia Konta i trwa 14 dni, do daty i godziny wskazanej w Aplikacji.
7. Rozpoczęcie Okresu próbnego nie wymaga podania danych karty ani dokonania płatności, nie powoduje zawarcia umowy o Subskrypcję i nie wiąże się z obowiązkiem zapłaty. Okres próbny nie odnawia się i nie przekształca się automatycznie w odpłatny Plan.
8. Po zakończeniu Okresu próbnego Konto automatycznie przechodzi do Planu Free. Dotychczasowe dane pozostają dostępne co najmniej do odczytu, natomiast tworzenie nowych treści lub korzystanie z niektórych funkcji może zostać ograniczone zgodnie z limitami Planu Free.
9. W czasie Okresu próbnego Użytkownik może zamówić odpłatny Plan. W takim przypadku Użytkownik zapisuje metodę płatności u operatora płatności, a Subskrypcja rozpoczyna się z chwilą zakończenia Okresu próbnego, w której pobierana jest pierwsza opłata. Plan zostaje aktywowany po potwierdzeniu skutecznej płatności przez operatora płatności, zgodnie z § 5. Do końca Okresu próbnego Użytkownik może zrezygnować z zamówionego Planu bez opłat.
10. Użytkownik może w każdym czasie zaprzestać korzystania z Aplikacji i wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta, usuwając Konto w Aplikacji (Ustawienia → Pomoc i reklamacje) albo przesyłając

żądanie na adres kontakt@ottersafe.pl. Usunięcie Konta w Aplikacji wymaga potwierdzenia linkiem wysłanym na adres e-mail Konta, ważnym przez 1 godzinę. Skutki zakończenia umowy dla powierzonych danych określa § 10, a zasady przetwarzania danych Konta – Polityka prywatności.

11. Jeżeli w chwili potwierdzenia trwa opłacony Okres rozliczeniowy, Subskrypcja nie zostanie odnowiona, a Konto zostanie usunięte po jego zakończeniu. Do tego czasu Użytkownik może korzystać z Planu i anulować usunięcie w Aplikacji. W pozostałych przypadkach Konto jest usuwane niezwłocznie po potwierdzeniu, a ewentualna nieopłacona lub zaległa Subskrypcja zostaje zakończona. Usunięcie Konta nie powoduje zwrotu opłaty za rozpoczęty Okres rozliczeniowy, z zastrzeżeniem praw Przedsiębiorcy na prawach konsumenta. Usunięcie może zostać przesunięte do czasu wystawienia i doręczenia faktury za dokonaną płatność.
12. Po wykonaniu żądania zamknięcia Konta dostęp zostaje trwale zablokowany, adres e-mail Konta zostaje zastąpiony adresem technicznym, dane aplikacyjne i dane Pacjentów/Klientów są usuwane z aktywnych systemów, a powiązane pliki kierowane do bezpiecznego usunięcia. Minimalny zakres dowodów umownych oraz dokumentacji płatniczej, podatkowej i rachunkowej jest przechowywany wyłącznie przez okres wynikający z właściwych przepisów lub niezbędny do ustalenia, dochodzenia albo obrony roszczeń, zgodnie z Polityką prywatności.

§ 5. Plany płatne i Subskrypcja

1. Plany Basic i Premium są odpłatne. Aktualny zakres funkcji, limity i ceny określa Cennik prezentowany Użytkownikowi przed złożeniem zamówienia.
2. Subskrypcja zostaje aktywowana niezwłocznie po potwierdzeniu skutecznej płatności przez operatora płatności. Umowa o Subskrypcję zostaje zawarta na wybrany Okres rozliczeniowy.
3. Subskrypcja odnawia się automatycznie na kolejne okresy tej samej długości, dopóki Użytkownik jej nie anuluje albo płatność nie będzie mogła zostać skutecznie pobrana.
4. Użytkownik może anulować odnowienie Subskrypcji w dowolnym momencie z poziomu ustawień Aplikacji. Anulowanie nie powoduje zwrotu opłaty za rozpoczęty Okres rozliczeniowy, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących praw Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
5. Po anulowaniu płatny Plan pozostaje aktywny do końca opłaconego Okresu rozliczeniowego. Następnie Konto automatycznie przechodzi do Planu Free. Dotychczasowe dane pozostają dostępne co najmniej do odczytu, natomiast tworzenie nowych treści lub korzystanie z niektórych funkcji może zostać ograniczone zgodnie z limitami Planu Free.
6. Warunki promocji, w tym promocyjna cena pierwszego okresu albo jednorazowy rabat na najbliższy Okres rozliczeniowy dla trwającej Subskrypcji, są przedstawiane przed zakupem lub aktywacją rabatu. Rabat na trwającą Subskrypcję jest stosowany wyłącznie po jego wyraźnej aktywacji przez Użytkownika. Po zakończeniu okresu promocyjnego stosowana jest cena standardowa wskazana przy składaniu zamówienia.
7. Zmiana Planu albo Okresu rozliczeniowego odbywa się za pośrednictwem panelu rozliczeń operatora płatności dostępnego z Aplikacji. Przed potwierdzeniem zmiany Użytkownik otrzymuje informację o jej koszcie, w tym o rozliczeniu niewykorzystanej części bieżącego Okresu rozliczeniowego.
8. Podwyższenie ceny albo inna istotna zmiana warunków Subskrypcji dotycząca kolejnych okresów wymaga uprzedniej wyraźnej zgody Użytkownika. Brak zgody nie powoduje pobrania opłaty według zmienionych warunków; Użytkownik może kontynuować Subskrypcję na dotychczasowych

warunkach, jeżeli są nadal oferowane, albo zakończyć ją z końcem opłaconego Okresu rozliczeniowego. Zmiana nie wpływa na już opłacony Okres rozliczeniowy.

§ 6. Płatności i faktury

1. Opłata za Subskrypcję jest pobierana z góry za miesięczny albo roczny Okres rozliczeniowy za pośrednictwem Stripe lub innego operatora wskazanego przed płatnością.
2. Użytkownik przed zakupem otrzymuje podsumowanie obejmujące Plan, cenę, długość Okresu rozliczeniowego i informację o automatycznym odnowieniu.
3. Faktury są udostępniane w postaci elektronicznej na podany adres e-mail lub w Aplikacji. Użytkownik odpowiada za poprawność danych rozliczeniowych.
4. W razie nieudanej płatności operator płatności może ponowić próbę pobrania należności, a Usługodawca informuje o tym Użytkownika. Płatny Plan pozostaje dostępny przez 7 dni od nieudanej płatności. Jeżeli w tym czasie należność nie zostanie uregulowana, Konto przechodzi do Planu Free, chyba że strony uzgodnią inaczej.
5. Operator płatności realizuje płatność zgodnie ze swoim regulaminem. Informacje o jego roli w przetwarzaniu danych zawiera Polityka prywatności.
6. Zakup Subskrypcji, zmiana Planu i zarządzanie płatnościami są dostępne wyłącznie w wersji internetowej Aplikacji. Aplikacje mobilne dla iOS i Android nie umożliwiają zakupu ani zarządzania płatnościami; Plan kupiony w wersji internetowej jest dostępny także w aplikacjach mobilnych.

§ 7. Przedsiębiorca na prawach konsumenta

1. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się wyłącznie wtedy, gdy Użytkownik spełnia ustawowe przesłanki uznania go za Przedsiębiorcę na prawach konsumenta.
2. Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni na zasadach opisanych w Załączniku nr 1.
3. Jeżeli Użytkownik wyraźnie zażąda rozpoczęcia płatnej usługi przed upływem terminu do odstąpienia, Subskrypcja jest aktywowana od razu po zapłacie. W przypadku późniejszego skutecznego odstąpienia Użytkownik zapłaci za świadczenie spełnione do chwili poinformowania o odstąpieniu, proporcjonalnie do uzgodnionej ceny. Pozostała część zapłaty podlega zwrotowi zgodnie z przepisami.
4. Zwyczajne anulowanie automatycznego odnowienia Subskrypcji, o którym mowa w § 5 ust. 4, nie jest odstąpieniem od umowy i nie powoduje zwrotu ceny. Płatny Plan pozostaje wówczas aktywny do końca opłaconego Okresu rozliczeniowego.
5. Usługodawca dostarcza Usługę cyfrową zgodną z umową, w tym aktualizacje, również dotyczące bezpieczeństwa, niezbędne do zachowania zgodności przez okres świadczenia usługi.
6. W razie niezgodności Usługi cyfrowej z umową Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługują środki ochrony określone w ustawie o prawach konsumenta, w szczególności żądanie doprowadzenia usługi do zgodności, a w przypadkach przewidzianych ustawą także obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy.

§ 8. Dane i treści Użytkownika

1. Użytkownik może wprowadzać do Aplikacji dane Pacjentów/Klientów, notatki, informacje o sesjach, lekach, objawach i celach terapeutycznych, zgody, formularze, dokumenty oraz inne treści związane ze swoją działalnością.
2. Użytkownik zachowuje przysługujące mu prawa do wprowadzonych treści. Dane osobowe nie są przedmiotem prawa własności, a ich przetwarzanie odbywa się na zasadach określonych w § 10 i przepisach prawa.
3. Użytkownik udziela Usługodawcy niewyłącznego upoważnienia do technicznego utrwalania, przechowywania, zwielokrotniania i przekazywania treści niebędących danymi osobowymi wyłącznie w zakresie koniecznym do świadczenia, zabezpieczenia i utrzymania Aplikacji. Upoważnienie wygasa po ustaniu celu jego udzielenia.
4. Użytkownik odpowiada za legalność wprowadzania danych, posiadanie właściwej podstawy przetwarzania, wykonanie obowiązków informacyjnych i realizację praw osób, których dane dotyczą.
5. Zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich, zawierających złośliwy kod lub służących zakłócaniu działania Aplikacji.

§ 9. Szyfrowanie i metadane

1. Wybrane treści, w szczególności dane identyfikacyjne Pacjenta/Klienta, treść notatek i formularzy oraz wybrane pola kliniczne, są szyfrowane na urządzeniu Użytkownika przed przesłaniem do infrastruktury Usługodawcy.
2. Zakres szyfrowania nie obejmuje wszystkich danych i metadanych. Usługodawca może przetwarzać w postaci możliwej do odczytania przez serwer w szczególności identyfikatory rekordów, daty, godziny, typy i statusy sesji, statusy płatności, informacje o udostępnieniach i ich odbiorcach, dane techniczne plików, zdarzenia audytowe, adres IP, dane urządzenia oraz inne informacje konieczne do działania Aplikacji, bezpieczeństwa i rozliczeń.
3. Niektóre zgody, podpisy, nazwy własnych dokumentów lub zgód, linki spotkań, adresy e-mail odbiorców udostępnień i formularzy oraz dane profilu zawodowego Użytkownika, w tym numer zaświadczenia lub prawa wykonywania zawodu, mogą być przechowywane bez szyfrowania po stronie klienta, jeżeli wymaga tego aktualny sposób działania danej funkcji. Treść wiadomości e-mail wysyłanych do odbiorców na polecenie Użytkownika nie jest szyfrowana po stronie klienta.
4. Usługodawca nie posiada klucza pozwalającego odszyfrować treści prawidłowo zabezpieczone szyfrowaniem po stronie klienta. Utrata hasła, kodu odzyskiwania lub innych danych niezbędnych do odblokowania klucza może spowodować trwałą utratę możliwości odczytu tych treści.
5. Udostępniane dokumenty i formularze są szyfrowane osobnym kluczem udostępnienia, zawartym w linku przekazywanym odbiorcy. Jeżeli Użytkownik zleca wysłanie linku e-mailem przez Aplikację, link wraz z kluczem udostępnienia jest jednorazowo przekazywany do infrastruktury Usługodawcy i do dostawcy poczty wyłącznie w celu wysłania wiadomości i nie jest zapisywany przez Usługodawcę. Osoba, która uzyska dostęp do takiego linku, może odczytać udostępnioną treść do czasu wygaśnięcia albo wycofania udostępnienia.
6. W aplikacjach mobilnych Użytkownik może włączyć odblokowanie biometryczne. Klucz szyfrowania jest wtedy przechowywany na urządzeniu w systemowym magazynie kluczy (iOS Keychain albo Android Keystore), chroniony biometrią lub kodem urządzenia. Usługodawca nie otrzymuje danych

biometrycznych. Klucz pozostaje na urządzeniu po wylogowaniu i jest usuwany po wyłączeniu tej funkcji w Aplikacji albo odinstalowaniu aplikacji.

7. Pliki pobrane lub wyeksportowane z Aplikacji na urządzenie, w tym zapisane w folderze pobranych plików, oraz wydruki nie są chronione szyfrowaniem Aplikacji. Za ich zabezpieczenie odpowiada Użytkownik.
8. Szczegółowy opis kategorii danych i technologii przechowywania zawiera Polityka prywatności.

§ 10. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. W zakresie, w jakim Użytkownik jest administratorem danych osobowych wprowadzanych do Aplikacji, powierza Usługodawcy ich przetwarzanie na podstawie art. 28 RODO. Niniejszy paragraf stanowi umowę powierzenia.
2. **Przedmiot i czas trwania:** przetwarzanie danych w celu świadczenia, zabezpieczenia, utrzymania i wsparcia Aplikacji przez okres obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu – przez czas konieczny do wykonania udokumentowanych dyspozycji dotyczących zwrotu lub usunięcia danych oraz usunięcia ich z aktywnych systemów i kopii zgodnie z obowiązującymi procedurami, chyba że prawo wymaga dalszego przechowywania.
3. **Charakter i cel:** zbieranie, utrwalanie, organizowanie, przechowywanie, przesyłanie, udostępnianie wskazanym przez Użytkownika odbiorcom, tworzenie kopii bezpieczeństwa, ograniczanie, anonimizowanie i usuwanie danych – wyłącznie w zakresie wynikającym z funkcji używanych przez Użytkownika oraz jego udokumentowanych poleceń.
4. **Kategorie osób:** Pacjenci/Klienci, potencjalni Pacjenci/Klienci, ich przedstawiciele i osoby bliskie, odbiorcy dokumentów lub formularzy oraz inne osoby, których dane Użytkownik zgodnie z prawem umieści w Aplikacji.
5. **Rodzaje danych:** dane identyfikacyjne i kontaktowe; dane o sesjach i rozliczeniach; notatki i dokumenty; formularze i odpowiedzi; zgody i podpisy; informacje o zdrowiu, leczeniu, lekach, objawach, celach i przebiegu terapii; dane mogące ujawniać życie seksualne lub orientację seksualną; identyfikatory, dane techniczne i audytowe oraz inne dane umieszczone przez Użytkownika.
6. Usługodawca przetwarza dane wyłącznie na udokumentowane polecenie Użytkownika, także w zakresie przekazywania danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, chyba że obowiązek przetwarzania wynika z prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego. O takim obowiązku Usługodawca informuje Użytkownika przed rozpoczęciem przetwarzania, chyba że prawo zabrania udzielenia informacji.
7. Usługodawca zapewnia, że osoby upoważnione do przetwarzania zobowiązały się do zachowania poufności, oraz stosuje środki wymagane przez art. 32 RODO, uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrożenia, charakter i ryzyko przetwarzania.
8. Uwzględniając charakter przetwarzania i dostępne informacje, Usługodawca pomaga Użytkownikowi realizować obowiązki z art. 32–36 RODO, w tym ocenę naruszeń, bezpieczeństwo, ocenę skutków dla ochrony danych i uprzednie konsultacje.
9. Usługodawca pomaga, w miarę możliwości technicznych, w realizacji praw osób, których dane dotyczą. Jeżeli żądanie wpłynie bezpośrednio do Usługodawcy, przekazuje je Użytkownikowi bez

zbędnej zwłoki, co do zasady nie później niż w ciągu 5 dni roboczych, i nie odpowiada samodzielnie bez polecenia Użytkownika, chyba że wymaga tego prawo.

10. Usługodawca zgłasza Użytkownikowi naruszenie ochrony powierzonych danych bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 48 godzin od jego stwierdzenia, oraz przekazuje dostępne informacje potrzebne do wykonania obowiązków z art. 33 i 34 RODO.
11. Użytkownik udziela ogólnej zgody na korzystanie z dalszych podmiotów przetwarzających. Aktualne kategorie i lista dostawców przetwarzających powierzone dane są wskazane w Polityce prywatności. Usługodawca aktywnie informuje o planowanym dodaniu lub zastąpieniu takiego podmiotu, zapewniając co najmniej 14 dni na zgłoszenie uzasadnionego sprzeciwu.
12. Usługodawca nakłada na dalszego przetwarzającego obowiązki ochrony danych nie mniej rygorystyczne niż wynikające z niniejszego paragrafu i odpowiada wobec Użytkownika za ich wykonanie na zasadach art. 28 ust. 4 RODO.
13. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem, według wyboru Użytkownika, Usługodawca usuwa albo zwraca powierzone dane oraz usuwa istniejące kopie, chyba że prawo wymaga ich dalszego przechowywania. Przed zakończeniem umowy Użytkownik może samodzielnie pobrać dokumenty oraz wyeksportować notatki, zgody i conceptualizacje do plików PDF. Na żądanie zgłoszone przed usunięciem Konta Usługodawca przekazuje pozostałe powierzone dane w formie, w jakiej je przechowuje; dane zaszyfrowane po stronie klienta są przekazywane w postaci zaszyfrowanej, ponieważ Usługodawca nie posiada klucza. Usunięte dane znikają z kopii zapasowych bazy danych i z mechanizmu odzyskiwania usuniętych plików po upływie ich okresu przechowywania, wskazanego w Polityce prywatności.
14. Usługodawca udostępnia informacje niezbędne do wykazania zgodności z art. 28 RODO i umożliwia audyty, w tym inspekcje, prowadzone przez Użytkownika lub upoważnionego audytora, po uzgodnieniu terminu i zakresu w sposób nienaruszający bezpieczeństwa innych klientów. Ograniczenia organizacyjne nie dotyczą audytu koniecznego w związku z naruszeniem lub żądaniem organu nadzorczego.
15. Jeżeli zdaniem Usługodawcy polecenie Użytkownika narusza RODO lub inne przepisy o ochronie danych, Usługodawca niezwłocznie informuje o tym Użytkownika i może zawiesić wykonanie polecenia do czasu jego wyjaśnienia.

§ 11. Reklamacje i wsparcie

1. Reklamacje i zgłoszenia techniczne można przysyłać na adres kontakt@ottersafe.pl.
2. Zgłoszenie powinno zawierać dane pozwalające zidentyfikować Konto oraz opis problemu. Nie należy przysyłać e-mailem niezaszyfrowanych danych Pacjentów/Klientów ani kluczy lub kodów odzyskiwania.
3. Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie reklamacji e-mailem, wskazując datę jej wpływu i najpóźniejszy termin udzielenia odpowiedzi.
4. Usługodawca odpowiada na reklamację na trwałym nośniku w terminie 14 dni kalendarzowych od jej otrzymania.
5. Brak odpowiedzi w terminie wywołuje skutki określone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w tym uznanie reklamacji w przypadkach, w których przepisy przewidują taki skutek.

6. Odpowiedź jest przekazywana na adres e-mail przypisany do Konta, chyba że Użytkownik wskaże inny właściwy sposób.

§ 12. Dostępność, aktualizacje i odpowiedzialność

1. Usługodawca może prowadzić prace utrzymaniowe, aktualizacje oraz działania konieczne dla bezpieczeństwa. Planowane przerwy są, w miarę możliwości, komunikowane z wyprzedzeniem.
2. Korzystanie z wersji mobilnej może wymagać instalowania aktualizacji. Usługodawca może zakończyć wsparcie starszej wersji Aplikacji lub systemu operacyjnego, jeżeli jest to uzasadnione bezpieczeństwem, zgodnością techniczną albo zmianami wymagań Apple App Store lub Google Play.
3. Usługodawca nie gwarantuje uzyskania przez Użytkownika określonych rezultatów zawodowych, terapeutycznych lub biznesowych.
4. Użytkownik odpowiada za sposób wykorzystania Aplikacji, prawidłowość wprowadzanych danych, wykonywanie obowiązków zawodowych i prawnych oraz decyzje podejmowane na podstawie zgromadzonych informacji.
5. Wobec Użytkownika niebędącego Przedsiębiorcą na prawach konsumenta łączna odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy jest ograniczona do opłat za Subskrypcję zapłaconych w ciągu 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie powodujące szkodę.
6. Ograniczenie nie obejmuje szkody wyrządzonej umyślnie ani odpowiedzialności, której nie można wyłączyć lub ograniczyć na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów.

§ 13. Prawa do Aplikacji, zawieszenie i rozwiązanie umowy

1. Usługodawca udziela Użytkownikowi niewyłącznego, nieprzenoszalnego prawa do korzystania z Aplikacji przez czas obowiązywania umowy i w zakresie właściwym dla aktywnego Planu.
2. Prawa autorskie i inne prawa własności intelektualnej do Aplikacji, jej kodu, interfejsu i materiałów Usługodawcy należą do Usługodawcy lub jego licencjodawców.
3. Użytkownik nie może udostępniać Konta osobom trzecim, obchodzić zabezpieczeń, zakłócać działania Aplikacji ani kopiować, modyfikować, dekompilować, dezassemblerować lub poddawać inżynierii wstecznej Aplikacji, z wyjątkiem przypadków wyraźnie dozwolonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy.
4. W razie naruszenia Regulaminu Usługodawca może wezwać Użytkownika e-mailem do usunięcia naruszenia, wskazując jego podstawę, wymagany sposób działania oraz termin nie krótszy niż 7 dni.
5. Usługodawca może niezwłocznie i czasowo ograniczyć dostęp do określonej funkcji, treści albo Konta bez wcześniejszego wezwania, jeżeli jest to konieczne do przeciwdziałania bezpośredniemu zagrożeniu bezpieczeństwa Aplikacji, Użytkowników lub osób trzecich, zapobieżenia bezprawnemu korzystaniu z Aplikacji lub wykonania obowiązku wynikającego z prawa albo decyzji uprawnionego organu.
6. Ograniczenie jest stosowane w zakresie i przez czas niezbędny do usunięcia jego przyczyny. O ile prawo, bezpieczeństwo Aplikacji lub ochrona osób trzecich nie stoją temu na przeszkodzie, Usługodawca przekazuje Użytkownikowi e-mailem jasne uzasadnienie obejmujące podstawę faktyczną i postanowienie Regulaminu, zakres i przewidywany czas ograniczenia oraz sposób jego zakwestionowania.

7. Usługodawca może rozwiązać umowę, jeżeli Użytkownik nie usunie istotnego naruszenia w terminie wskazanym w wezwaniu albo gdy naruszenie jest rażące lub powtarzające się i dalsze świadczenie usługi wiązałoby się z istotnym zagrożeniem bezpieczeństwa, naruszeniem prawa lub praw osób trzecich. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wraz z uzasadnieniem jest przekazywane e-mailem na trwałym nośniku.
8. Decyzja nie jest podejmowana automatycznie. Użytkownik może ją zakwestionować, odpowiadając na wiadomość albo składając reklamację zgodnie z § 11.
9. Zawieszenie lub rozwiązanie umowy nie wyłącza rozliczeń i praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów, w szczególności praw Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§ 14. Zmiany Regulaminu i Usługi cyfrowej

1. Regulamin może zostać zmieniony z powodu zmiany prawa, wymagań bezpieczeństwa, dostawców, technologii, zakresu funkcji, Planów lub warunków handlowych, a także w celu usunięcia niejasności lub błędów.
2. O zmianach innych niż wyłącznie redakcyjne Usługodawca informuje na trwałym nośniku, w szczególności e-mailem, co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie. Informacja wskazuje zakres zmian, datę ich wejścia w życie i sposób zakończenia umowy.
3. Zmiana może wejść w życie wcześniej, jeżeli wymaga tego prawo albo jest konieczna do przeciwdziałania pilnemu i nieprzewidzianemu zagrożeniu bezpieczeństwa. Usługodawca informuje o niej bez zbędnej zwłoki.
4. Jeżeli zmiana Usługi cyfrowej istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Przedsiębiorcy na prawach konsumenta do usługi lub korzystanie z niej, przysługują mu prawa określone w ustawie o prawach konsumenta, w tym – w przypadkach przewidzianych ustawą – prawo wypowiedzenia umowy bez zachowania terminu w ciągu 30 dni od zmiany lub informacji o niej.
5. Powiadomienie o zmianie Regulaminu nie wymaga kliknięcia linku ani ponownego zaznaczenia pola w Aplikacji. Jeżeli jednak bezwzględnie obowiązujące przepisy albo charakter konkretnej zmiany wymagają wyraźnej zgody Użytkownika, w szczególności przy podwyższeniu ceny kolejnych okresów Subskrypcji, zmiana nie zostanie zastosowana bez uzyskania takiej zgody.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym jest prawo polskie, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów chroniących Przedsiębiorcę na prawach konsumenta.
2. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązania sporu. W braku porozumienia spór rozstrzyga właściwy sąd powszechny ustalony na podstawie obowiązujących przepisów.
3. Regulamin jest dostępny bezpłatnie w formie umożliwiającej jego zapisanie i wydrukowanie.
4. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 13 października 2026 r. Wobec Użytkowników, którzy zaakceptowali go przy tworzeniu Konta przed tym dniem, obowiązuje od chwili utworzenia Konta.

Załącznik nr 1

Prawo odstąpienia od umowy

1. Prawo odstąpienia

1. Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od zawartej na odległość umowy o prowadzenie Konta lub umowy o Subskrypcję w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny.
2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem jednoznacznego oświadczenia na adres kontakt@ottersafe.pl. Można skorzystać z wzoru zamieszczonego poniżej, ale nie jest to obowiązkowe.
3. Usługodawca potwierdza otrzymanie oświadczenia na trwałym nośniku.

2. Rozpoczęcie usługi przed upływem 14 dni

1. Płatny Plan jest aktywowany niezwłocznie po zapłacie, jeżeli Przedsiębiorca na prawach konsumenta wyraźnie zażąda rozpoczęcia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia.
2. Jeżeli po rozpoczęciu świadczenia Użytkownik skutecznie odstąpi od umowy, jest zobowiązany zapłacić za świadczenie spełnione do chwili przekazania oświadczenia o odstąpieniu. Kwota jest obliczana proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia i uzgodnionej ceny.
3. Usługodawca zwraca pozostałą należną część płatności nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia, przy użyciu tego samego sposobu płatności, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się z kosztami.
4. Postanowienia o zwykłym anulowaniu Subskrypcji bez zwrotu ceny nie ograniczają ustawowego prawa odstąpienia.

3. Wzór oświadczenia

Adresat: OTTERS SAFE sp. z o.o., ul. Legionowa 10/208, 15-099 Białystok, e-mail: kontakt@ottersafe.pl

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy dotyczącej:

☐ prowadzenia Konta ☐ Subskrypcji Planu _____

Data zawarcia umowy: _____

Imię i nazwisko: _____

Adres e-mail Konta: _____

Data: _____

Podpis (tylko dla formularza papierowego):
