



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Ostatnia aktualizacja: 15/05/2026

Wersja: tos-2026-05-15

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki korzystania z platformy MindCare dostępnej pod adresem <https://portal.mindcare.pl>, prowadzonej przez spółkę Deep Whale sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, pod adresem: ul. Gabriela Narutowicza 40/1, (90-135) Łódź, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Łodzi, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0001197487 NIP: 7252359856, REGON: 542861018, kapitał zakładowy: 7 000,00 PLN wpłacony w całości (dalej: "Usługodawca").
2. Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Akceptacja Regulaminu oznacza zawarcie Umowy na warunkach określonych w Regulaminie.
4. Akceptując Regulamin, Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać postanowień Regulaminu.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie naruszenia Regulaminu, w tym naruszenia dokonane przez osoby, którym udostępnił Konto.
6. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie naruszenia Regulaminu, w tym naruszenia dokonane przez osoby, którym udostępnił Konto.

§ 2. Definicje

1. **Usługodawca** – oznacza spółkę Deep Whale sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, pod adresem: ul. Gabriela Narutowicza 40/1, (90-135) Łódź, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Łodzi, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0001197487 NIP: 7252359856, REGON: 542861018, kapitał zakładowy: 7 000,00 PLN wpłacony w całości, będącą operatorem Platformy.
2. **Platforma** - system informatyczny MindCare działający w modelu SaaS, pod adresem: <https://portal.mindcare.pl>, umożliwiający świadczenie usług przez Specjalistów.
3. **Usługobiorca** - podmiot, który zawarł Umowę w celu osobistego świadczenia Usług lub świadczenia Usług przez Specjalistów.
4. **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Platformy.
5. **Specjalista** - osoba wykonująca zawód z zakresu zdrowia psychicznego, posiadająca wymagane przez przepisy prawa uprawnienia (np. psycholog, psychoterapeuta, psychiatra).
6. **Pacjent** - osoba fizyczna, która korzysta z Usług świadczonych przez Specjalistę.
7. **Konto** – indywidualny, przypisany do Usługobiorcy lub Użytkownika zbiór zasobów i uprawnień w ramach Platformy, prowadzony pod unikalną nazwą (loginem), umożliwiający korzystanie z funkcjonalności zgodnie z Subskrypcją.

8. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą, a Użytkownikiem, określająca warunki korzystania z Platformy i warunki świadczenia Usług przez Specjalistę. W przypadku, gdy Użytkownik działa w imieniu Usługobiorcy wówczas Umowa zawierana jest pomiędzy Usługobiorcą i Usługodawcą.
9. **Usługa** - ogół czynności zawodowych świadczonych przez Specjalistę na rzecz Pacjenta, obejmujący w szczególności: przeprowadzenie wywiadu, postawienie diagnozy, prowadzenie sesji psychoterapeutycznych, udzielanie poradnictwa psychologicznego lub wsparcia w kryzysie. Usługa realizowana jest z zachowaniem aktualnej wiedzy naukowej oraz zasad etyki zawodowej.
10. **Subskrypcja** - odpłatny dostęp do funkcjonalności Platformy.
11. **Dostęp Demonstracyjny** - czasowy, nieodpłatny dostęp do ograniczonych funkcji Platformy.
12. **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.

§ 3. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług drogą elektroniczną polegających na umożliwieniu korzystania z funkcjonalności Platformy MindCare na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Platforma ma charakter narzędzia informatycznego i nie stanowi wyrobu medycznego.
3. Usługodawca nie uczestniczy w procesie terapeutycznym ani diagnostycznym.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za sposób, ani efekty działań podejmowanych przez Specjalistę.

§ 4. Wykorzystywanie treści generowanych przez AI

1. Treści generowane z wykorzystaniem AI mają charakter wyłącznie pomocniczy.
2. Treści te nie stanowią diagnozy, opinii klinicznej ani rekomendacji terapeutycznej.
3. Odpowiedzialność za wykorzystanie treści generowanych przez AI i inne decyzje zawodowe ponosi wyłącznie Specjalista.

§ 5. Na podstawie Umowy Usługodawca, na warunkach określonych w Regulaminie umożliwia:

1. Korzystanie przez Specjalistów z następujących funkcjonalności Platformy:
 - nagrywanie i transkrypcję sesji,
 - tworzenie notatek i raportów,
 - korzystanie z kwestionariuszy standaryzowanych (min. PHQ9, GAD-7),
 - prowadzenie kalendarza,
 - wysyłanie Pacjentom i Specjalistom przypomnień SMS i email o wizytach,
 - analizy wspomagające,
 - dobrowolne pozyskiwanie niezbędnych zgód od Pacjentów, min. na przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych.
2. Zakres dostępnych funkcjonalności zależy od wybranego planu Subskrypcji.
3. Platforma działa w modelu chmurowym (SaaS - Software as a Service) i umożliwia Użytkownikowi korzystanie z niego w dowolnym czasie z każdego urządzenia z dostępem do Internetu oraz z odpowiednim środowiskiem cyfrowym, obejmującym m.in. aktualną przeglądarkę internetową, system operacyjny obsługujący oprogramowanie oraz niezbędne połączenie sieciowe zapewniające stabilną pracę usługi.

§ 6. Konto

1. Konto może zostać zarejestrowane samodzielnie przez Specjalistę lub przez Usługobiorcę za pośrednictwem formularza rejestracyjnego.
2. Konto Pacjenta może zostać utworzone samodzielnie przez Pacjenta za pośrednictwem formularza rejestracyjnego lub poprzez zaproszenie wysłane przez Specjalistę.
3. W celu utworzenia Konta Pacjenta, Pacjent podaje następujące dane:
 - imię, nazwisko,
 - adres poczty elektronicznej (email).
4. Korzystanie przez Pacjenta ze wsparcia Specjalisty jest dobrowolne, ale wymaga wyrażenia przez Pacjenta zgody na przetwarzanie danych osobowych dotyczących zdrowia
5. Zabronione jest udostępnianie Konta osobom trzecim.
6. Usługobiorca w ramach swojego Konta może:
 - wprowadzać dane własne oraz informacje o prowadzonej działalności,
 - zarządzać kontami Specjalistów posiadających dostęp do systemu i będących przypisanymi do Konta Usługobiorcy,
 - nadawać, zmieniać oraz odbierać poziomy uprawnień Specjalistom przypisanym do Konta Usługobiorcy,
 - wprowadzać dane Pacjentów, tworzyć cyfrowe notatki z wizyt oraz dołączać pliki i dokumenty w zakładce dedykowanej poszczególnym Pacjentom.
7. Specjalista w ramach swojego konta może:
 - aktualizować własne dane w zakładce "Ustawienia",
 - wprowadzać dane Pacjentów, tworzyć cyfrowe notatki z wizyt oraz dołączać pliki i dokumenty wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usług świadczonych przez Usługobiorcę.

§ 7. Zawarcie umowy o korzystanie z Platformy.

1. W celu zawarcia umowy i korzystania z Platformy usługobiorca powinien:
 - utworzyć konto Usługobiorcy,
 - dokonać wyboru planu Subskrypcji,
 - zaakceptować postanowienia Regulaminu.
2. W celu utworzenia Konta Usługobiorcy, Usługobiorca przekazuje Usługodawcy niezbędne dane:
 - nazwę podmiotu będącego stroną umowy z Usługodawcą,
 - dane do celów rozliczeniowych,
 - adres korespondencyjny,
 - adres poczty elektronicznej (email),
 - imię, nazwisko osoby działającej w imieniu Usługobiorcy,
 - numer telefonu kontaktowego.
3. Umowa o korzystanie z Platformy wymaga akceptacji Regulaminu poprzez kliknięcie przycisku "Akceptuję" lub "Zarejestruj się".
4. Umowa o korzystanie z Platformy zostaje zawarta w momencie wysłania przez Usługodawcę e-maila potwierdzającego aktywację usługi i przyjęcie zamówienia.

5. Umowa o korzystanie z Platformy wygasa z chwilą skutecznego rozwiązania umowy przez Usługobiorcę lub Użytkownika.

§ 8. Subskrypcja i płatności

1. Korzystanie z funkcjonalności Platformy odbywa się co do zasady odpłatnie, zgodnie z wybranym planem Subskrypcji.
2. Subskrypcja rozpoczyna się w dniu aktywacji usługi wskazanym w e-mailu potwierdzającym, a jego warunki określa Regulamin oraz wybrany plan Subskrypcji. Rozpoczęcie korzystania z funkcjonalności Platformy jest możliwe dopiero po otrzymaniu potwierdzenia e-mail i opłaceniu usługi zgodnie z wybranym planem.
3. Opłaty za Subskrypcję naliczane są z góry za okres miesięczny. Opłaty te są niepodzielne i nie podlegają zwrotowi za niewykorzystany okres w danym miesiącu.
4. Opisy planów Subskrypcji i szczegóły cenników dostępne są na stronie internetowej pod adresem:
<https://mindcare.pl/cennik>
5. Usługobiorca może zmienić plan subskrypcji w trakcie trwania umowy. Zmiana będzie obowiązywać od kolejnego okresu rozliczeniowego.
6. W przypadku przekroczenia limitów Pacjentów lub sesji określonych w wybranym planie Subskrypcji, Usługodawca zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowych opłat zgodnie z obowiązującym cennikiem.
7. Użytkownik będący Pacjentem co do zasady nie ponosi opłat za korzystanie z funkcjonalności Platformy.
8. Umowa może zostać rozwiązana w następujący sposób:
 - poprzez złożenie wypowiedzenia,
 - w przypadku usunięcia Konta Usługobiorcy zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
9. Usługodawca ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - gdy należności za świadczoną usługę nie zostały uregulowane w terminie 14 dni od daty wymagalności płatności, przed rozwiązaniem umowy Usługodawca może przesłać przypomnienie o zaległej płatności;
 - gdy Usługi są świadczone przez osobę nieposiadającą wymaganych uprawnień, bądź niezgodnie z zasadami etyki lub wiedzy medycznej, naukowej.
10. Usługodawca może udzielić Usługobiorcy rabatu w związku z zawarciem umowy na określony czas lub z uwagi na szczególne okoliczności dotyczące Usługobiorcy. W takim przypadku wysokość opłaty ustalana jest indywidualnie i może odbiegać od standardowego cennika.
11. Niezależnie od możliwości stosowania rabatów indywidualnych, Usługodawca może oferować czasowe promocje dla nowych oraz dotychczasowych Usługobiorców, które mogą obniżać wysokość opłat subskrypcji lub wprowadzać dodatkowe korzyści w określonym okresie.
12. Opłaty za Subskrypcję mogą ulec zmianie w drodze aktualizacji cennika zgodnie z trybem przewidzianym dla zmian Regulaminu. Nie ogranicza to prawa Usługodawcy do wprowadzania nowych funkcjonalności podlegających dodatkowej opłacie.

§ 9. Dostęp Demonstracyjny

1. Usługodawca może udostępnić Usługobiorcy Dostęp Demonstracyjny.
2. Dostęp Demonstracyjny jest przyznawany na okres próbny trwający 14 dni, liczony od momentu zawarcia Umowy.

3. Po upływie trwania Dostępu Demonstracyjnego dostęp do Platformy wygasa automatycznie, chyba że Usługobiorca zdecyduje się na kontynuację korzystania w ramach wybranego planu Subskrypcji.
4. Dane wprowadzone w celu korzystania z Dostępu Demonstracyjnego mogą zostać usunięte.
5. Dostęp Demonstracyjny nie gwarantuje ciągłości działania.

§ 10. Ochrona danych osobowych

1. Usługodawca jest administratorem danych osobowych w rozumieniu RODO, w zakresie opisanym w Polityce prywatności dostępnej na stronie [Polityki Prywatności](#).
2. Przed przystąpieniem do korzystania z Platformy Użytkownik powinien zapoznać się z postanowieniami Polityki Prywatności.
3. Usługobiorca jako administrator danych osobowych Pacjentów podejmuje wszystkie decyzje dotyczące celów i sposobów przetwarzania danych Pacjentów, w tym ich wykorzystania w funkcjach analitycznych i AI.

§ 11. Powierzenie przetwarzania danych

1. W przypadku Usługobiorców akceptacja Regulaminu i zawarcie Umowy oznacza jednocześnie zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, w ramach której Usługobiorca powierza Usługodawcy przetwarzanie danych osobowych na zasadach i w zakresie wskazanym w Załączniku dotyczącym przetwarzania danych osobowych. Treść załącznika jest dostępna na stronie [DPA](#).
2. Powierzenie przetwarzania danych osobowych odbywa się wyłącznie w celu realizacji usług związanych z zapewnieniem działania Platformy.
3. Dostęp Usługodawcy do pozostałych danych, w szczególności danych Pacjentów, informacji o wizytach, notatek, dokumentów oraz struktur uprawnień, jest dopuszczalny wyłącznie w przypadku incydentów technicznych, w zakresie niezbędnym do ich usunięcia lub zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowego działania Platformy, wyłącznie na udokumentowane polecenie Usługobiorcy, z zachowaniem zasady minimalizacji danych. Usługodawca nie posiada stałego ani bieżącego dostępu do danych zdrowotnych Pacjentów.

§ 12. Reklamacje

1. Użytkownik który zauważy jakiegokolwiek problemy w działaniu Platformy lub świadczonych usług, w tym techniczne, powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z Usługodawcą, wysyłając wiadomość e-mail na adres: reklamacje@mindcare.pl, podając wszystkie niezbędne informacje umożliwiające identyfikację problemu.
2. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Platformy lub kwestiami rozliczeniowymi można składać przez całą dobę drogą elektroniczną na adres reklamacje@mindcare.pl,
3. Treść reklamacji powinna zawierać:
 - aktualne dane kontaktowe Użytkownika,
 - szczegółowy opis problemu oraz, jeśli możliwe, zrzut ekranu ilustrujący nieprawidłowość,
 - termin wystąpienia oraz czas trwania problemu.
4. Reklamacje w sprawach dotyczących płatności lub faktur powinny zawierać:
 - numer faktury,
 - datę jej wystawienia,

- opis stwierdzonej nieprawidłowości.
5. Usługodawca rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od ich otrzymania. W przypadku konieczności dodatkowej analizy problemu termin może zostać wydłużony o czas potrzebny na przeprowadzenie czynności diagnostycznych. O wyniku rozpatrzenia Użytkownik zostanie poinformowany drogą e-mailową.
 6. Reklamacje nie będą uwzględniane, jeżeli:
 - dotyczą funkcjonalności, do których Użytkownik nie ma aktywnej Subskrypcji lub nie uiścił opłaty,
 - nieprawidłowości wynikają z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w tym: problemów z łączem internetowym, infekcji złośliwym oprogramowaniem, ujawnienia danych logowania osobom nieuprawnionym, zapomnienia loginu lub hasła,
 - dotyczą utraty danych po usunięciu konta Użytkownika, Usługobiorcy lub Specjalisty, chyba że utrata była efektem błędu Platformy.

§ 13. Konserwacja i przerwy techniczne

1. Usługodawca może okresowo wprowadzać przerwy techniczne w działaniu Platformy w celu wykonywania prac konserwacyjnych, aktualizacji, modernizacji lub napraw systemu. Przerwy te mogą mieć charakter planowany lub awaryjny, w zależności od potrzeb utrzymania jakości i bezpieczeństwa usług.
2. W miarę możliwości Usługodawca będzie informować Użytkowników o planowanych przerwach technicznych z wyprzedzeniem, poprzez wiadomość e-mail lub komunikat w systemie. Przerwy awaryjne, wynikające z nieprzewidzianych okoliczności, mogą być realizowane bez wcześniejszego powiadomienia.
3. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby zapewnić ciągłość świadczenia usług, jednak Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że z powodu konieczności przeprowadzania konserwacji lub napraw czasowa niedostępność Platformy może wystąpić.
4. Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego, niezakłóconego ani całkowicie wolnego od błędów działania Platformy.
5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że przerwy techniczne i czasowa niedostępność Platformy nie uprawniają go do roszczeń finansowych ani innych roszczeń wobec Usługodawcy, chyba że Regulamin stanowi inaczej.

§ 14. Warunki korzystania z Platformy

1. Usługobiorca otrzymuje niewyłączną licencję na korzystanie z Platformy.
2. Zabronione jest reverse engineering i wykorzystywanie zawartości, w tym treści i komponentów Platformy w innych celach, niż wykonanie Umowy.
3. Usługobiorca i Użytkownik otrzymuje ograniczone, niewyłączne i niezbywalne prawo do korzystania z Platformy wyłącznie w ramach prowadzonej działalności i w zakresie określonym w Regulaminie. Uprawnienie to nie stanowi przeniesienia własności Platformy ani jej elementów na Usługobiorcę lub Użytkownika.
4. W szczególności nie wolno:
 - podejmować działań mających na celu odtworzenie kodu źródłowego lub struktury Platformy (reverse engineering),
 - kopiować, modyfikować, rozpowszechniać ani udostępniać Platformy osobom trzecim bez zgody Usługodawcy,
 - tworzyć lub oferować usług konkurencyjnych wykorzystujących Platformę lub jej funkcjonalności.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian, aktualizacji i nowych funkcji w Platformie w dowolnym czasie, bez konieczności dodatkowej zgody Użytkownika, przy zachowaniu ciągłości świadczenia usług w zakresie wykupionej Subskrypcji.
6. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Platformy, w tym prawa autorskie, prawa do znaków towarowych, kodu źródłowego i dokumentacji technicznej, pozostają wyłącznie własnością Usługodawcy.
7. Użytkownik w celu korzystania z Platformy powinien we własnym zakresie zapewnić:
 - urządzenie z dostępem do Internetu (np. komputer, laptop, tablet lub smartfon);
 - aktualną przeglądarkę internetową;
 - stabilne połączenie internetowe;
 - aktywny adres poczty elektronicznej (e-mail);
 - włączoną obsługę plików cookies niezbędnych do działania Platformy;
 - w przypadku korzystania z funkcji nagrywania i transkrypcji - sprawny mikrofon oraz udzielenie przeglądarce zgody na dostęp do mikrofonu;
 - w przypadku korzystania z funkcji nagrywania z telefonu - urządzenie mobilne umożliwiające zeskanowanie kodu QR i otwarcie linku nagrywania.
8. Korzystanie z Platformy może wiązać się z następującymi zagrożeniami dla Użytkownika:
 - Działanie szkodliwego oprogramowania: możliwość zainfekowania systemu teleinformatycznego Użytkownika przez wirusy, konie trojańskie lub inne formy złośliwego oprogramowania (malware), przesyłane za pośrednictwem sieci Internet.
 - Ataki typu phishing: ryzyko pozyskania przez osoby trzecie poufnych informacji (np. haseł do Konta) poprzez podszywanie się pod Usługodawcę lub inne zaufane podmioty.
 - Nieuprawniony dostęp osób trzecich: ryzyko uzyskania dostępu do Konta lub danych przesyłanych przez Użytkownika w wyniku złamania zabezpieczeń, przechwycenia danych w sieci lub niedostatecznego zabezpieczenia hasła przez Użytkownika.
 - Działania typu spam: otrzymywanie niezamówionej informacji handlowej drogą elektroniczną;
 - Przerwy w dostępności: ryzyko wystąpienia błędów technicznych, awarii łączy telekomunikacyjnych lub przerw konserwacyjnych ograniczających dostęp do Usług.

§ 15. Ograniczenie odpowiedzialności

1. W przypadkach dopuszczonych przez przepisy prawa, Usługodawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za szkody wyrządzone z winy umyślnej oraz w granicach opłat faktycznie uiszczonych w ciągu 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie powodujące szkodę.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, dochody, zyski, szkody pośrednie, następne lub szczególne, ani za utratę danych przechowywanych w Platformie, przy czym dołoży należytej staranności w zakresie tworzenia kopii zapasowych.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy nie obejmuje szkód wynikających z:
 - działań lub zaniechań osób trzecich, w tym dostawców usług telekomunikacyjnych i internetowych,
 - niewłaściwego lub niezgodnego z Regulaminem korzystania z Platformy przez Użytkownika,
 - ujawnienia danych logowania osobom nieuprawnionym,
 - czynników technicznych zewnętrznych podmiotów wspierających usługę (np. dostawców powiadomień), które mogą uniemożliwić prawidłowe dostarczenie powiadomień lub ich wyświetlenie.

§ 16. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie w uzasadnionych przypadkach, w tym w szczególności:
 - w celu dostosowania Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa,
 - w związku z rozwojem Platformy, wprowadzaniem nowych jej funkcjonalności lub aktualizacjami,
 - w celu poprawy jakości świadczonych usług lub usprawnienia obsługi Użytkowników.
2. Zmiany Regulaminu będą komunikowane Użytkownikom z odpowiednim wyprzedzeniem, poprzez wiadomość e-mail na adres podany przy rejestracji lub za pośrednictwem Platformy, w sposób umożliwiający zapoznanie się z nowymi postanowieniami przed ich wejściem w życie.
3. Korzystanie z Platformy po wprowadzeniu zmian w Regulaminie oznacza akceptację nowych postanowień. Użytkownik, który nie zgadza się ze zmianami, ma prawo wypowiedzieć umowę o świadczenie usług zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§ 17. Prawo właściwe

1. Regulamin oraz wszelkie umowy zawierane w związku z korzystaniem z Platformy podlegają prawu polskiemu.
2. Wszelkie spory wynikające z Regulaminu, umów abonamentowych lub związane z korzystaniem z Platformy będą w pierwszej kolejności rozstrzygane polubownie.
3. Jeżeli spór nie zostanie rozwiązany polubownie, rozstrzygnięcie należy do właściwego sądu powszechnego, zgodnie z miejscem siedziby Usługodawcy, chyba że przepisy prawa przewidują inną właściwość sądu.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. W przypadku, gdyby którekolwiek postanowienie Regulaminu okazało się nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień. Usługodawca zobowiązuje się w takim przypadku do zastąpienia nieważnego postanowienia postanowieniem ważnym, które najlepiej odzwierciedla pierwotny zamiar stron.
2. Usługodawca może przekazywać Użytkownikowi informacje związane z korzystaniem z Platformy drogą elektroniczną, w tym w formie e-maili lub komunikatów wewnętrznych w Platformie.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na Platformie i obowiązuje do odwołania lub zmiany zgodnie z jego postanowieniami.