

POLITYKA PRYWATNOŚCI I PLIKÓW COOKIES SERWISU INTERNETOWEGO

THERAPLY.PL

Niniejsza Polityka Prywatności określa szczegółowe zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych Użytkowników korzystających z serwisu internetowego oraz aplikacji mobilnej oferujących usługi psychologiczne, psychoterapeutyczne i psychoedukacyjne online, zgodnie z wymogami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej jako „**RODO**”).

Z uwagi na szczególnie charakter świadczonych w Serwisie usług (szeroko rozumiane wsparcie psychologiczne i diagnoza), niniejszy dokument kładzie szczególny i bezwzględny nacisk na bezpieczeństwo oraz poufność danych dotyczących zdrowia psychicznego i emocjonalnego Użytkowników.

§ 1. Administrator Danych Osobowych i Inspektor Ochrony Danych

1. Administratorem Danych Osobowych (ADO) Użytkowników w zakresie obsługi Konta, prowadzenia serwisu, procesu rezerwacji wizyt, obsługi płatności oraz zapewnienia infrastruktury technicznej jest: [Theraply.pl](https://theraply.pl) Sp.z.o.o. (zwana dalej „Administratorem” lub „Spółką”).
2. Wybrany przez Użytkownika Specjalista (psycholog, psychoterapeuta) staje się odrębnym i niezależnym Administratorem Danych Osobowych w zakresie bezpośredniego świadczenia usługi wsparcia psychologicznego, ewentualnego prowadzenia własnej dokumentacji oraz zachowania tajemnicy zawodowej. Spółka nie gromadzi, nie przechowuje ani nie posiada dostępu do notatek z przebiegu konsultacji, wywiadów ani treści rozmów prowadzonych pomiędzy Użytkownikiem a Specjalistą.
3. W celu zagwarantowania najwyższego poziomu ochrony danych osobowych, ze względu na wielkoskalowe lub systematyczne przetwarzanie danych szczególnych kategorii (danych o stanie zdrowia), Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD).
4. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych, realizacją praw wynikających z RODO, a także w przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących prywatności w Serwisie, Użytkownik może skontaktować się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: iod@theraply.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora wskazany w ust. 1, z dopiskiem „Do Inspektora Ochrony Danych”.

§ 2. Cele, Podstawy Prawne oraz Okresy Przetwarzania Danych

Administrator przetwarza dane osobowe Użytkowników Serwisu w celach, na podstawach prawnych oraz przez okresy szczegółowo przedstawione w poniższej tabeli:

Lp.	Cel przetwarzania danych osobowych	Kategorie przetwarzanych danych	Podstawa prawna przetwarzania (RODO)	Kto jest Administratorem Danych (ADO)?	Okres przechowywania danych (retencja)
1.	Świadczenie usług obsługi Konta, umożliwienie rezerwacji i przeprowadzenia konsultacji ze Specjalistą.	1. Dane zwykłe: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu oraz dane dotyczące rezerwacji (termin, wybrana specjalizacja).	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (umowa) oraz Art. 9 ust. 2 lit. h RODO (świadczenie opieki zdrowotnej/psychologicznej).	Spółka (Operator Serwisu)	Przez czas posiadania Konta w Serwisie, a po jego usunięciu – przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z umowy (co do zasady do 6 lat).
2.	Obsługa procesu dopasowania Specjalisty (Matching) na podstawie ankiety oraz techniczna transmisja on-line.	Dane o charakterze problemu, preferencje, metadane połączeń oraz logi systemowe.	Art. 9 ust. 2 lit. a RODO w zw. z art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wyrażna, odrębna zgoda na przetwarzanie danych o zdrowiu psychicznym przed matchingiem).	Spółka (Operator Serwisu)	Przez okres niezbędny do realizacji dopasowania/sesji lub do momentu wycofania zgody/usunięcia Konta.
3.	Obsługa płatności, subskrypcji, rozliczeń finansowych, realizacja obowiązków księgowych, podatkowych i fakturowanie.	Dane bilingowe, historia transakcji, tokeny płatnicze, dane do faktury (NIP, adres).	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (realizacja transakcji) oraz Art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązki podatkowo-księgowe).	Spółka (Operator Serwisu)	5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku (Ordynacja podatkowa).
4.	Rozpatrywanie reklamacji, obsługa wsparcia technicznego (BOK) oraz ewentualne dochodzenie roszczeń lub obrona przed nimi.	Dane identyfikacyjne, dane kontaktowe, historia aktywności w Serwisie, historia zgłoszeń.	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora – obrona praw i ochrona interesu gospodarczego).	Spółka (Operator Serwisu)	Do czasu prawomocnego zakończenia postępowania lub upływu okresu przedawnienia roszczeń.

5.	Prowadzenie marketingu bezpośredniego usług własnych, wysyłka Newslettera oraz komunikatów promocyjnych.	Adres e-mail, imię, historia aktywności (cel analityczny).	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes) w zw. z art. 10 UŚUDE i art. 172 PKE (zgoda na kanał komunikacji).	Spółka (Operator Serwisu)	Do momentu wniesienia sprzeciwu lub wycofania zgody na komunikację marketingową.
----	--	--	--	---------------------------	--

Informacja o zautomatyzowanym przetwarzaniu: Proces dopasowania Specjalisty (Matching), o którym mowa w poz. 2 tabeli, opiera się na algorytmicznym filtrowaniu preferencji technicznych i merytorycznych wskazanych przez Użytkownika. Proces ten nie stanowi zautomatyzowanego podejmowania decyzji w rozumieniu art. 22 RODO i nie wywołuje wobec Użytkownika skutków prawnych ani w podobny sposób na niego nie wpływa – ostateczny wybór Specjalisty oraz decyzja o rezerwacji Sesji należą każdorazowo i wyłącznie do Użytkownika.

§ 3. Szczególne Środki Ochrony Danych Wrażliwych i Poufności Sesji

Z uwagi na kliniczny i pomocowy charakter Serwisu, Administrator wdrożył rygorystyczne procedury technologiczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia danych szczególnej kategorii:

1. **Szyfrowanie strumieniowe:** Przesył danych audio oraz wideo podczas trwania Sesji Indywidualnych na żywo odbywa się przy użyciu bezpiecznego, szyfrowanego protokołu WebRTC w standardzie *end-to-end*. Administrator oświadcza, że **żadne Sesje Indywidualne nie są nagrywane, rejestrowane, monitorowane ani archiwizowane** na serwerach Serwisu.
2. **Rozdzielenie uprawnień:** Struktura baz danych została zaprojektowana w sposób uniemożliwiający pracownikom administracyjnym, technicznym lub pracownikom BOK wgląd w notatki terapeutyczne, wywiady kliniczne oraz dane o stanie zdrowia Użytkownika. Dostęp do tych danych posiadają wyłącznie i bezpośrednio Specjaliści prowadzący danego Użytkownika, związani ustawową i etyczną tajemnicą zawodową.
3. **Anonimizacja techniczna:** Wszelkie logi systemowe oraz dane przesyłane do systemów analitycznych są poddawane natychmiastowej pseudonimizacji lub pełnej anonimizacji, co uniemożliwia powiązanie parametrów technicznych połączenia z konkretną tożsamością pacjenta.

§ 4. Udostępnianie Danych i Odbiorcy Danych

1. Dane osobowe Użytkowników mogą być przekazywane wyłącznie zaufanym podmiotom przetwarzającym (tzw. procesorom), działającym na wyraźne zlecenie i na podstawie pisemnych umów powierzenia przetwarzania danych zawartych z Administratorem. Do grona odbiorców należą:
 - o Podmioty świadczące usługi hostingu serwerów oraz utrzymania infrastruktury chmurowej;
 - o Dostawcy zewnętrznych systemów płatności elektronicznych (w celu bezpiecznej realizacji transakcji finansowych);

- Dostawcy oprogramowania do wysyłki wiadomości e-mail oraz powiadomień systemowych;
 - Podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi prawne, podatkowe, księgowe oraz audytorskie;
 - Wybranemu Specjaliście – w zakresie niezbędnym do potwierdzenia terminu, nawiązania kontaktu oraz przeprowadzenia opłaconej konsultacji (tj. imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu oraz ew. uwagi do rezerwacji).
2. **ABSOLUTNA BARIERA OCHRONNA DLA KLIENTÓW BIZNESOWYCH (B2B):** W przypadku, gdy Użytkownik korzysta z Serwisu w ramach pakietu ufundowanego przez swojego Pracodawcę (Użytkownika Biznesowego), Administrator oświadcza, że Pracodawca **nie ma i nigdy nie uzyska dostępu do jakichkolwiek danych personalnych, zdrowotnych lub operacyjnych pracownika**. Pracodawcy przekazywane są wyłącznie zbiorcze, całkowicie zanonimizowane raporty statystyczne dotyczące ogólnego wykorzystania platformy przez całą organizację.

§ 5. Prawa Użytkowników (Osób, których dane dotyczą)

Każdemu Użytkownikowi, w granicach i na zasadach określonych w RODO, przysługują następujące prawa:

1. **Prawo dostępu do treści swoich danych (Art. 15 RODO):** prawo do uzyskania od Administratora potwierdzenia, czy przetwarza jego dane, oraz otrzymania kopii tych danych.
2. **Prawo do sprostowania danych (Art. 16 RODO):** prawo do żądania niezwłocznego poprawienia nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych osobowych.
3. **Prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym” - Art. 17 RODO):** prawo do żądania usunięcia danych, z wyłączeniem sytuacji, w których przetwarzanie jest niezbędne do wywiązania się z obowiązku prawnego (np. retencja dokumentacji zdrowotnej przez 20 lat) lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
4. **Prawo do ograniczenia przetwarzania (Art. 18 RODO):** prawo do żądania wstrzymania operacji na danych w sytuacjach określonych w RODO (np. gdy kwestionowana jest prawidłowość danych).
5. **Prawo do przenoszenia danych (Art. 20 RODO):** prawo do otrzymania swoich danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego i przesłania ich innemu administratorowi.
6. **Prawo do wniesienia sprzeciwu (Art. 21 RODO):** prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na prawnie uzasadnionym interesie Administratora (w tym profilowania) lub w celach marketingu bezpośredniego.
7. **Prawo do cofnięcia zgody (Art. 7 ust. 3 RODO):** prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

8. **Realizacja praw:** W celu wykonania wyżej wymienionych uprawnień, Użytkownik powinien wysłać stosowne oświadczenie woli na adres e-mail: **biuro@theraply** lub skontaktować się z IOD pod adresem: **iod@theraply.pl**.
9. **Prawo do skargi:** Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO)**, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, jeżeli uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa.

§ 6. Pliki Cookies (Ciasteczka) i Dane Eksploatacyjne

1. Serwis wykorzystuje pliki cookies (małe pliki tekstowe zapisywane na urządzeniu końcowym Użytkownika) oraz pokrewne technologie (np. local storage) w celu zapewnienia prawidłowego działania oraz optymalizacji świadczonych usług.
2. Administrator klasyfikuje stosowane pliki cookies na trzy podstawowe grupy:
 - **Cookies Niezbędne (Techniczne):** Bezwarunkowo wymagane do prawidłowego poruszania się po Serwisie, utrzymania bezpiecznej sesji po zalogowaniu na Konto, obsługi systemu rezerwacji kalendarza oraz technicznej realizacji szyfrowanego połączenia wideo. Wyłączenie tych plików w przeglądarce uniemożliwia korzystanie z Serwisu.
 - **Cookies Analityczne/Funkcyjne:** Pozwalają na badanie ruchu w Serwisie, zliczanie odwiedzin, analizowanie źródeł ruchu oraz zapamiętywanie preferencji Użytkownika (np. wybranego języka interfejsu). Dane te są agregowane anonimowo.
 - **Cookies Marketingowe (Reklamowe):** Wykorzystywane w celu dopasowania treści reklamowych wyświetlanych w sieciach zewnętrznych (np. Google, Meta) do zainteresowań Użytkownika na podstawie jego aktywności w Serwisie. Wymagają one uprzedniej zgody Użytkownika.
3. **Zarządzanie plikami cookies:** Podczas pierwszej wizyty w Serwisie Użytkownikowi wyświetlany jest interaktywny panel zarządzania plikami cookies, umożliwiający wyrażenie zgody na poszczególne kategorie plików lub ich odrzucenie.
4. Użytkownik może w każdej chwili zmienić ustawienia dotyczące cookies bezpośrednio w swojej przeglądarce internetowej lub całkowicie wyczyścić pamięć podręczną urządzeń końcowych.

§ 7. Transfer Danych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG)

Administrator, co do zasady, przechowuje i przetwarza dane osobowe na serwerach zlokalizowanych wewnątrz Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). W przypadku, gdy infrastruktura techniczna niektórych podwyższonych standardów oprogramowania pomocniczego (np. systemy analityczne Google Analytics, systemy mailingowe) wymaga transferu danych poza EOG (do państw trzecich, m.in. USA), Administrator zapewnia, że transfer taki odbywa się wyłącznie z zachowaniem najwyższych gwarancji prawnych, tj.:

1. Na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony (np. ramy prawne *EU-US Data Privacy Framework*);
2. W oparciu o wdrożone **Standardowe Klauzule Umowne (SCC)** zatwierdzone przez Komisję Europejską, przy jednoczesnym zastosowaniu dodatkowych technicznych środków bezpieczeństwa (takich jak tokenizacja lub dodatkowe szyfrowanie kluczem prywatnym).

§ 8. Postanowienia Końcowe i Aktualizacje

1. Niniejsza Polityka Prywatności i Plików Cookies podlega stałej weryfikacji i może być modyfikowana w przypadku zmian technologicznych w funkcjonowaniu Serwisu, wdrożenia nowych funkcjonalności, a także w przypadku zmian w przepisach prawa powszechnie obowiązującego lub wytycznych organów nadzorczych.
2. O wszelkich zmianach w treści Polityki Prywatności Użytkownicy zostaną powiadomieni z zachowaniem 14-dniowego wyprzedzenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub czytelnego komunikatu w strukturach Serwisu.
3. Niniejsza wersja dokumentu została zatwierdzona i wchodzi w życie z dniem **17.08.2026 r.**

