POLITYKA PRYWATNOŚCI

Human For Human

Wersja z dnia 23 października 2026 r.

W niniejszej Polityce „My” oznacza Usługodawcę, a „Ty” — Użytkownika.

Wstęp

Niniejsza Polityka prywatności („ Polityka ”) wyjaśnia, w jaki sposób Mental Online sp. z o.o. przetwarza dane osobowe osób korzystających z platformy Human For Human („ Platforma ”) — zarówno osób poszukujących wsparcia (Klientów), jak i specjalistów oferujących swoje usługi za jej pośrednictwem (Specjalistów), a także osób jedynie odwiedzających Platformę.

Platforma Human For Human dotyczy obszaru zdrowia psychicznego i rozwoju osobistego. Ze względu na wrażliwy charakter tematów, z którymi zgłaszają się użytkownicy, przykładamy szczególną wagę do bezpieczeństwa danych i przejrzystości zasad ich przetwarzania. Prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszym dokumentem przed rozpoczęciem korzystania z Platformy.

Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem 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 („ RODO ”), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 1. Definicje

1. Platforma / Human For Human — serwis internetowy i aplikacja typu PWA (Progressive Web App) dostępne pod adresem humanforhuman.pl, za pośrednictwem których Usługodawca świadczy Usługi.
2. Usługodawca / Administrator / My — Mental Online spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach (40-007) przy ul. Uniwersyteckiej 13, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001217435, NIP 9542901483, REGON 543742630, kapitał zakładowy 5 000,00 zł.
3. RODO — Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.
4. Użytkownik / Ty — każda osoba fizyczna korzystająca z Platformy, niezależnie od tego, czy posiada Konto.
5. Klient — Użytkownik poszukujący wsparcia dla siebie lub osoby bliskiej, korzystający z Platformy w relacji B2C.
6. Firma — podmiot gospodarczy korzystający z Platformy w relacji B2B w ramach Subskrypcji Firmowej; zasady przetwarzania danych przedstawicieli i pracowników Firm reguluje Regulamin dla Firm (humanforhuman.pl/regulamin-firmy), a w zakresie programu Voucherów B2B — odrębna dokumentacja tego programu.
7. Specjalista — Użytkownik posiadający zweryfikowane Konto specjalisty, oferujący Sesje i Materiały za pośrednictwem Platformy.
8. Konto — indywidualny profil Użytkownika w Platformie, utworzony w procesie rejestracji.
9. Formularz dopasowania — mechanizm dopasowania Specjalisty do potrzeb Użytkownika na podstawie opisu problemu wprowadzonego tekstowo lub głosowo, opisany szczegółowo w § 8 Polityki.
10. Sesja — spotkanie (online lub stacjonarne) między Klientem a Specjalistą zarezerwowane za pośrednictwem Platformy.
11. Materiał — treść cyfrowa (PDF/e-book lub wideo) oferowana przez Specjalistę w Sklepie Platformy.

12. Regulaminy — Regulamin dla Klientów indywidualnych (humanforhuman.pl/regulamin-klienta), Regulamin dla Specjalistów (humanforhuman.pl/regulamin-specjalisty), Regulamin Sklepu (humanforhuman.pl/regulamin-sklepu) oraz Regulamin dla Firm (humanforhuman.pl/regulamin-firmy).
13. Podmiot przetwarzający — podmiot, któremu Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych na podstawie umowy powierzenia zgodnej z art. 28 RODO.

§ 2. Administrator danych i kontakt

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z funkcjonowaniem Platformy jest Mental Online sp. z o.o. (dane jak w § 1 ust. 2), z zastrzeżeniem § 3 poniżej, który opisuje sytuacje, w których rolę administratora pełni Specjalista.
2. Kontakt we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych:
   - e-mail: rodo@humanforhuman.pl
   - adres korespondencyjny: Mental Online sp. z o.o., ul. Uniwersytecka 13, 40-007 Katowice, z dopiskiem „Ochrona danych osobowych”.
3. Administrator wyznacza Inspektora Ochrony Danych (IOD) zgodnie z art. 37 ust. 1 lit. c RODO. Dane kontaktowe IOD są publikowane w tym miejscu i zgłaszane Prezesowi UODO. W sprawach danych osobowych można kontaktować się z Administratorem pod danymi wskazanymi powyżej.

§ 3. Kim jesteśmy w relacji do Twoich danych — administrator czy podmiot przetwarzający

Human For Human jest platformą typu marketplace: pośredniczy między Klientem a Specjalistą, ale nie jest stroną świadczonej usługi psychologicznej, coachingowej czy terapeutycznej. To rozróżnienie ma bezpośredni wpływ na to, kto odpowiada za Twoje dane w danym kontekście.

1. Mental Online jako niezależny administrator — decydujemy samodzielnie o celach i sposobach przetwarzania danych związanych z: prowadzeniem Konta, procesem rejestracji i weryfikacji Specjalistów, obsługą płatności i rozliczeń, funkcjonowaniem Formularza dopasowania, systemem opinii, obsługą zgłoszeń i reklamacji, marketingiem własnym Platformy, bezpieczeństwem i statystykami korzystania z Platformy.
2. Mental Online jako podmiot przetwarzający — w zakresie, w jakim Specjalista wykorzystuje funkcje Platformy do prowadzenia własnej dokumentacji z pracy z Klientem (notatki ze spotkań, korespondencja w czacie dotycząca przebiegu współpracy, materiały przesyłane Klientowi po Sesji), to Specjalista jest administratorem tych danych, a Mental Online jedynie dostarcza narzędzie techniczne (podmiot przetwarzający w rozumieniu art. 28 RODO) na podstawie odrębnej umowy powierzenia zawieranej ze Specjalistą w ramach akceptacji Regulaminu dla Specjalistów.
3. Specjalista jako niezależny administrator — treść rozmowy podczas Sesji, ustalenia terapeutyczne/coachingowe, dokumentacja pracy ze specjalistą pozostają wyłącznie w gestii Specjalisty, który jako osoba wykonująca zawód zaufania publicznego lub zawód regulowany odpowiada za zgodność swojej dokumentacji z właściwymi dla danego zawodu przepisami (np. w przypadku psychologów i psychoterapeutów). Human For Human nie ma dostępu do treści Sesji — połączenia wideo nie są nagrywane ani rejestrowane przez Platformę.
4. Jeśli chcesz zrealizować swoje prawa (np. dostęp, sprostowanie, usunięcie) wobec danych opisanych w ust. 2–3 powyżej, powinieneś skierować wniosek bezpośrednio do Specjalisty, z którym prowadziłeś/prowadziłaś współpracę. W razie wątpliwości pomożemy Ci ustalić właściwego adresata.
5. Meest Transfer jako niezależny administrator — w zakresie płatności, rozliczeń oraz obowiązków wynikających z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, dane przetwarza Meest Transfer sp. z o.o. jako odrębny, niezależny administrator danych — nie w naszym imieniu i nie na podstawie umowy powierzenia. Szczegóły opisuje § 11 ust. 3 poniżej. Dotyczy to również weryfikacji Specjalistów wymaganej przez Meest Transfer: odbywa się ona w formularzu udostępnianym bezpośrednio przez Meest Transfer (osadzonym na Platformie albo dostępnym po przekierowaniu), a dane w nim podawane

— w tym dane identyfikacyjne, oświadczenie o statusie osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne, dane beneficjenta rzeczywistego oraz numer rachunku rozliczeniowego — trafiają bezpośrednio do Meest Transfer i nie są przez nas zbierane, przechowywane ani przekazywane.

6. **Dostawca technologii AI.** Dostawca technologii AI jako podmiot przetwarzający — w zakresie przetwarzania treści zapytań w Formularzu dopasowania, nagrań głosowych oraz treści przesyłanych przez Specjalistów na potrzeby funkcji opisanych w § 8 ust. 9, dostawca technologii sztucznej inteligencji (OpenAI) działa w naszym imieniu jako podmiot przetwarzający na podstawie umowy powierzenia zgodnej z art. 28 RODO.
7. **Firma a adresy e-mail Pracowników.** Jeżeli jesteś Pracownikiem zaproszonym do programu firmowego, Twój adres e-mail przekazuje nam Twój pracodawca (Firma), który odpowiada za zgodność z prawem tego udostępnienia. Od chwili otrzymania adresu przetwarzamy go jako niezależny administrator, wyłącznie w celu wysłania Zaproszenia i założenia Konta osoby, która je przyjmie (§ 6). Firma nie ma dostępu do treści Twoich zapytań ani Sesji, a w Panelu HR widzi wyłącznie dane zagregowane, zgodnie z Regulaminem dla Firm.

§ 4. Skąd pochodzą Twoje dane

1. Podane bezpośrednio przez Ciebie — w formularzu rejestracji, formularzu rezerwacji Sesji, formularzu zakupu Materiału, w treści zapytania przesłanego w Formularzu dopasowania, w wiadomościach czatu, w formularzu kontaktowym, w opinii/recenzji.
2. Pozyskane automatycznie — dane techniczne generowane podczas korzystania z Platformy (adres IP, identyfikatory urządzenia, dane z plików cookies — opisane w § 14).
3. Od dostawców logowania społecznościowego — jeśli logujesz się przez Google lub LinkedIn, otrzymujemy od tych dostawców podstawowe dane profilu (imię, nazwisko, adres e-mail, zdjęcie profilowe) w zakresie, na jaki wyrazisz zgodę na poziomie danego dostawcy.
4. Od Specjalisty — jeśli Specjalista prześle Ci materiał, notatkę lub umówi Cię na Sesję na podstawie wcześniejszego kontaktu poza Platformą.
5. Od rodzica/opiekuna prawnego — jeśli konto lub rezerwację zakłada opiekun w imieniu osoby małoletniej (zob. § 10).
6. Od Firmy — jeśli jesteś Pracownikiem zaproszonym do programu firmowego, Twój adres e-mail otrzymujemy od Twojego pracodawcy w celu wysłania Zaproszenia.
7. Od Meest Transfer — informację o wyniku przeprowadzonej przez ten podmiot weryfikacji Specjalisty, niezbędną do aktywacji Konta, bez danych podawanych przez Specjalistę w formularzu Meest Transfer.

§ 5. Kategorie przetwarzanych danych

Kategoria	Przykładowy zakres
Dane identyfikacyjne i kontaktowe	imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, hasło (w formie zahaszowanej)
Dane dotyczące korzystania z Platformy	historia rezerwacji, historia zakupów, ulubieni specjaliści, preferencje powiadomień
Treść zapytań w Formularzu dopasowania	opis problemu/potrzeby wpisany lub podyktowany przez Użytkownika, odpowiedzi na pytania doprecyzowujące
Dane szczególnych kategorii (art. 9 RODO)	informacje o stanie zdrowia psychicznego, sytuacji życiowej, relacjach, uzależnieniach lub innych wrażliwych okolicznościach, jeśli sam/sama zdecydujesz się je ujawnić w Formularzu dopasowania, w rezerwacji, w czacie lub w trakcie Sesji

Kategoria	Przykładowy zakres
Dane rozliczeniowe	dane do faktury, historia transakcji, w przypadku Specjalistów — dane działalności gospodarczej; numer rachunku rozliczeniowego Specjalista podaje w formularzu Meest Transfer i nie jest on przez nas przechowywany
Dane Specjalisty jako usługodawcy	opis zawodowy, specjalizacja, certyfikaty i dyplomy, zdjęcie, adresy gabinetów, treść publikacji na blogu i w sklepie
Dane techniczne	adres IP, identyfikator urządzenia, typ przeglądarki, dane z plików cookies, dane geolokalizacyjne (przybliżone, przy filtrze „stacjonarnie”)
Nagrania głosowe (funkcja mikrofonu)	wypowiedź podyktowana w Formularzu dopasowania — nie zapisujemy nagrania audio. Nagranie jest przesyłane bezpośrednio z Twojej przeglądarki do dostawcy usługi transkrypcji, który przekształca je w tekst; do algorytmu dopasowania trafia wyłącznie tekst (szczegóły w § 8 ust. 8)
Dane o małoletnich	jeśli konto/rezerwację zakłada opiekun prawny w imieniu dziecka — dane dziecka podane przez opiekuna w zakresie niezbędnym do realizacji usługi
Dane przekazane przez Firmę	adres e-mail Pracownika zaproszonego do programu firmowego

§ 6. Cele, podstawy prawne i okresy przechowywania danych

Dowody wykonania usługi i obciążenia zwrotne. Potwierdzenia wykonania Sesji, dokumentację rezerwacji i korespondencję między Klientem a Specjalistą przetwarzamy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (nasz uzasadniony interes: obsługa reklamacji oraz obrona przed obciążeniami zwrotnymi i roszczeniami) przez okres okna reklamacyjnego właściwego dla transakcji kartowych, wskazany przez Meest Transfer, a następnie do czasu przedawnienia roszczeń. Na żądanie Meest Transfer dokumenty te są mu udostępniane na potrzeby postępowania w sprawie obciążenia zwrotnego.

Statystyki i monitoring techniczny. Do statystyk (np. liczby odsłon wpisów na blogu) używamy własnych liczników, które wykorzystują skrót (hash) adresu IP z dodatkową wartością tajną; skrót taki co do zasady pozostaje daną osobową. Liczniki, za Twoją zgodą na cookies analityczne (Polityka plików cookies), zapisują na urządzeniu krótkotrwałe pliki cookies (np. h2h_pv_… przez 26 godzin, h2h-blog-seen przez 24 godziny), które nie zawierają adresu IP ani identyfikatora Konta. Do monitorowania błędów używamy Sentry (serwery w UE), które nie korzysta z plików cookies ani pamięci przeglądarki, nie otrzymuje adresu IP (zgłoszenia przechodzą przez nasz serwer) i zapisuje identyfikator Konta, informację o przeglądarce (User-Agent) oraz adresy odwiedzonych podstron. Do metryk działania serwerów używamy Grafany i Prometheusa na naszej infrastrukturze. Podstawą jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO (zapewnienie bezpieczeństwa i prawidłowego działania Platformy oraz statystyka).

Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Okres przechowywania
Założenie i prowadzenie Konta, w tym rozróżnienie roli Klient/Specjalista	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy — akceptacja właściwego Regulaminu)	okres posiadania Konta + 3 lata od jego usunięcia (na potrzeby obrony przed roszczeniami)
Przeglądanie Platformy bez rejestracji (dane techniczne, cookies)	art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes — zapewnienie działania i bezpieczeństwa Platformy)	12 miesięcy
Obsługa Formularza dopasowania i dopasowanie Specjalisty (w tym transkrypcja mowy oraz profilowanie opisane w § 8)	art. 6 ust. 1 lit. b RODO w zw. z art. 9 ust. 2 lit. a RODO (wyraźna zgoda) dla treści ujawniających dane wrażliwe	treść zapytania: 24 miesiące lub do wycofania zgody; w przypadku Feature Flag próbkowania logów administracyjnych (§ 8 ust. 6) — zgodnie z ustawieniem próbkowania

Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Okres przechowywania
Rezerwacja i realizacja Sesji, w tym potwierdzenia SMS/e-mail i plik.ics	art. 6 ust. 1 lit. b RODO	okres posiadania Konta + 3 lata (dokumentacja transakcyjna); dane niezbędne do rozliczeń — zgodnie z przepisami podatkowymi (5 lat licząc od końca roku podatkowego)
Prowadzenie Sesji online (połączenie wideo)	art. 6 ust. 1 lit. b RODO	połączenie nie jest nagrywane; dane techniczne połączenia (metadane, nie treść) — 30 dni, wyłącznie w celach diagnostyki technicznej
Zakup i dostarczenie Materiałów w Sklepie	art. 6 ust. 1 lit. b RODO	okres posiadania Konta (dostęp do zakupionych treści jest bezterminowy) + 5 lat dokumentacja rozliczeniowa
Płatności i fakturowanie	art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek prawny — przepisy podatkowe i rachunkowe)	5 lat licząc od końca roku podatkowego, w którym dokonano transakcji
System opinii i recenzji	art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes — budowanie zaufania na Platformie)	do czasu usunięcia opinii lub Konta; dane osoby wystawiającej opinię anonimową są oddzielane od treści opinii
Czat między Klientem/Firmą a Specjalistą	art. 6 ust. 1 lit. b RODO; w zakresie treści dotyczących przebiegu współpracy — Specjalista jest administratorem (§ 3 ust. 2)	24 miesiące od ostatniej wiadomości w danej konwersacji lub do usunięcia Konta
Marketing własny Platformy — e-mail i powiadomienia push (dwie odrębne zgody, każda w osobnym polu)	art. 6 ust. 1 lit. a RODO w zw. z art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej (zgoda na marketing bezpośredni) — szczegóły w § 9	do wycofania zgody; zarządzanie osobno dla każdego kanału możliwe w Panelu
Marketing własny Platformy — SMS (odrębna zgoda, włączana samodzielnie w Ustawieniach powiadomień w Panelu)	art. 6 ust. 1 lit. a RODO w zw. z art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej (zgoda) — szczegóły w § 9	do wycofania zgody w Panelu
Informowanie o funkcjonowaniu Platformy (powiadomienia niezbędne — potwierdzenia, przypomnienia)	art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO	okres posiadania Konta
Weryfikacja kwalifikacji Specjalistów (certyfikaty, dyplomy, dane działalności gospodarczej); weryfikacja tożsamości i przeciwdziałanie praniu pieniędzy odbywają się w formularzu Meest Transfer, poza naszą infrastrukturą	art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO	okres posiadania Konta Specjalisty + 5 lat (dokumentacja rozliczeniowa)
Rozpatrywanie reklamacji i zgłoszeń	art. 6 ust. 1 lit. c i f RODO	3 lata od zakończenia sprawy
Ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami	art. 6 ust. 1 lit. f RODO	do przedawnienia roszczeń (co do zasady 6 lat)
Monitoring jakości działania mechanizmu dopasowania przez Administratora (próbkowanie logów Formularza dopasowania do celów kontroli jakości dopasowań)	art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes — zapewnienie jakości usługi)	12 miesięcy od zalogowania próbki; dane zanonimizowane przed przekazaniem do dalszej analizy tam, gdzie to możliwe

Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Okres przechowywania
Wysłanie Zaproszenia do programu firmowego i założenie Konta Pracownika, który je przyjmie	art. 6 ust. 1 lit. f RODO (uzasadniony interes — umożliwienie Pracownikowi skorzystania z benefitu udostępnionego przez pracodawcę)	do przyjęcia albo wygaśnięcia Zaproszenia; następnie zasady dotyczące Konta
Transkrypcja Materiałów wideo, streszczenia i wsparcie redakcyjne bloga z użyciem dostawcy technologii AI (dane Specjalistów)	art. 6 ust. 1 lit. b RODO (świadczenie usług Platformy na rzecz Specjalisty) oraz lit. f (jakość dopasowania i usług)	do usunięcia Materiału, wpisu lub Konta
Weryfikacja niekaralności Specjalistów, którzy zadeklarują pracę z małoletnimi (informacja z KRK i sprawdzenie w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym)	art. 6 ust. 1 lit. c w zw. z art. 10 RODO oraz art. 21 ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich	okres niezbędny do udokumentowania weryfikacji; do czasu wygaśnięcia Konta Specjalisty

§ 7. Dane szczególnych kategorii — informacje o zdrowiu psychicznym i sytuacji życiowej

1. Ze względu na charakter Platformy zdajemy sobie sprawę, że treści wpisywane w Formularzu dopasowania, w formularzu rezerwacji, w czacie ze Specjalistą lub podczas Sesji mogą stanowić dane dotyczące zdrowia w rozumieniu art. 9 RODO (np. informacje o stanie psychicznym, uzależnieniach, przebytych kryzysach, relacjach rodzinnych).
2. Przetwarzamy takie dane wyłącznie na podstawie Twojej wyraźnej, dobrowolnej zgody (art. 9 ust. 2 lit. a RODO), wyrażanej przez zaznaczenie odrębnego pola lub złożenie równoważnego, jednoznacznego oświadczenia w formularzu przed przesłaniem zapytania, w którym informujemy Cię, że podane treści mogą dotyczyć zdrowia oraz że będą przetwarzane z użyciem zewnętrznego dostawcy technologii AI (§ 8). Zgodę wyrażasz także przy pierwszym podaniu takich informacji w formularzu rezerwacji lub w korespondencji ze Specjalistą. Zgoda jest zapisywana w sposób pozwalający wykazać jej udzielenie (data i godzina, wersja treści oświadczenia, Konto).
3. Zgodę możesz w każdej chwili wycofać, co nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody może jednak uniemożliwić dalsze korzystanie z Formularza dopasowania lub kontynuowanie już rozpoczętej współpracy ze Specjalistą.
4. Dane szczególnych kategorii nie są wykorzystywane do celów marketingowych, reklamowych ani do profilowania niezwiązanego bezpośrednio z dopasowaniem Specjalisty. Nie stosujemy wobec tych danych technologii śledzących (cookies analityczne, piksele reklamowe) — zob. § 14 ust. 3.
5. Dostęp do treści Twojego zapytania przesłanego w Formularzu dopasowania oraz do treści Sesji mają wyłącznie: Ty, dopasowany/wybrany Specjalista (w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi), dostawca technologii AI jako nasz podmiot przetwarzający (w zakresie technicznego przetworzenia zapytania, opisanym w § 8) oraz — w ograniczonym, opisanym w § 8 ust. 6 zakresie próbkowania — upoważnieni pracownicy Administratora odpowiedzialni za kontrolę jakości algorytmu dopasowania, zobowiązani do zachowania poufności. Treść Sesji nie jest dostępna dla nikogo poza jej uczestnikami.
6. Jeżeli w treści zapytania ujawnisz sygnały wskazujące na bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia (np. myśli samobójcze, samookaleczenia), Platforma wyświetli Ci informację o dostępnej pomocy kryzysowej (m.in. Telefon Zaufania dla Dorosłych w Kryzysie Emocjonalnym 116 123, w nagłych przypadkach 112) — zob. szerzej Regulamin dla Klientów indywidualnych. Human For Human nie jest podmiotem leczniczym i nie świadczy usług interwencji kryzysowej ani pomocy doraźnej.

§ 8. Formularz dopasowania — zautomatyzowane dopasowanie i profilowanie

1. Formularz dopasowania to mechanizm, w którym opisujesz swoją sytuację lub potrzebę własnymi słowami (tekstem lub głosem), a algorytm dopasowuje Specjalistę na podstawie analizy treści Twojego zapytania w

zestawieniu z profilem, certyfikatami, materiałami w sklepie i publikacjami na blogu poszczególnych Specjalistów.

2. Wynik działania Formularza dopasowania nie jest zautomatyzowaną decyzją wywołującą skutki prawne ani nie wpływa w podobnie istotny sposób na Twoją sytuację w rozumieniu art. 22 RODO — jest to rekomendacja, którą możesz w pełni zignorować, zmienić kryteria wyszukiwania (filtry, sortowanie) lub samodzielnie wybrać innego Specjalistę z listy wyników.
3. Niezależnie od powyższego, przysługuje Ci prawo do uzyskania wyjaśnienia zasad, na jakich opiera się dopasowanie, prawo do wyrażenia własnego stanowiska oraz prawo do żądania interwencji człowieka (kontakt zgodnie z § 2 ust. 2).
4. Przed przekazaniem zapytania do właściwego mechanizmu dopasowania treść przechodzi przez wstępny, zautomatyzowany filtr jakości, który ocenia wyłącznie: długość i spójność wypowiedzi, zgodność tematu z zakresem Platformy oraz podejrzenie zapytania generowanego automatycznie (bot/spam). Filtr ten nie analizuje treści merytorycznej zapytania i nie jest wykorzystywany do żadnych innych celów.
5. Do przetwarzania zapytań przesyłanych w Formularzu dopasowania wykorzystujemy zewnętrznego dostawcę technologii sztucznej inteligencji — OpenAI. Dostawca działa jako nasz podmiot przetwarzający na podstawie umowy powierzenia i w tym zakresie:
   a) nie wykorzystuje treści Twoich zapytań do trenowania własnych modeli, zgodnie z warunkami umowy z nami;
   b) otrzymuje wyłącznie treść niezbędną do wykonania danej operacji (opis z Formularza dopasowania wraz z odpowiedzią na pytanie doprecyzowujące albo nagranie głosowe), bez danych identyfikujących Twoje Konto, takich jak identyfikator Konta, imię, nazwisko czy adres e-mail;
   c) podlega umownym i technicznym zobowiązaniom do zachowania poufności zgodnym z RODO;
   d) może przetwarzać dane także poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, na zasadach opisanych w § 12.

   Dostawca wykonuje w naszym imieniu: przekształcenie zapytania w postać liczbową służącą do dopasowania, transkrypcję mowy, generowanie streszczeń oraz — po stronie Specjalistów — wsparcie redakcyjne bloga. Konkretne modele mogą się zmieniać; dostawca pozostaje ten sam, a zmiana dostawcy będzie poprzedzona aktualizacją Polityki.
6. Administrator prowadzi wewnętrzny monitoring jakości działania Formularza dopasowania: część przesłanych zapytań (na start — do 100%, docelowo niższy, regulowany procentowo współczynnik próbkowania) jest udostępniana upoważnionym pracownikom w panelu administracyjnym w celu weryfikacji trafności dopasowań i wykrywania błędów algorytmu. Dostęp do tych danych mają wyłącznie osoby upoważnione, zobowiązane do zachowania poufności.
7. **Informacja o systemie AI.** Formularz dopasowania działa z wykorzystaniem systemu sztucznej inteligencji. Informujemy o tym w interfejsie, przed wpisaniem lub podyktowaniem zapytania, zgodnie z art. 50 rozporządzenia (UE) 2024/1689. Nie prowadzisz rozmowy z człowiekiem, a Formularz nie udziela porad ani nie stawia diagnozy.
8. **Opcja głosowa.** Jeżeli korzystasz z opcji głosowej, nagranie jest przesyłane bezpośrednio z Twojej przeglądarki do dostawcy usługi transkrypcji, z użyciem krótkotrwałego tokenu wystawianego przez nasz serwer. Nasz serwer nie pośredniczy w przesyle dźwięku i nie zapisuje nagrania. Dostawca przekształca mowę w tekst, a do algorytmu dopasowania trafia wyłącznie tekst. Nie analizujemy głosu pod kątem cech biometrycznych ani emocji. Zapytanie możesz zawsze wpisać tekstem zamiast dyktować. Korzystanie z mikrofonu wymaga Twojej zgody wyrażonej w przeglądarce.
9. **Treści Specjalistów.** Z tego samego dostawcy korzystamy w odniesieniu do treści Specjalistów: ich profili, wpisów na blogu, opisów Materiałów w Sklepie oraz transkrypcji przesyłanych Materiałów wideo (na potrzeby dopasowania i wyszukiwania opartego na AI), a także narzędzia wspomagającego redagowanie wpisów na blogu, któremu przekazywany jest tekst redagowanego artykułu. Transkrypcja Materiałów wideo nie jest widoczna publicznie. Sesje (rozmowy wideo i czat) nie są nagrywane, transkrybowane ani streszczane z użyciem AI. Specjalista może w każdej chwili wnieść sprzeciw wobec wykorzystania swojego profilu i

publikacji w wyszukiwaniu opartym na AI (art. 21 RODO), wysyłając wiadomość na adres rodo@humanforhuman.pl; po jego uwzględnieniu treści Specjalisty są wyłączane z takiego wyszukiwania.

§ 9. Zgody marketingowe (e-mail, push i SMS)

1. Wysyłka treści marketingowych i promocyjnych (newsletter, informacje o nowościach, kampanie promocyjne, rekomendacje Materiałów lub Specjalistów) drogą e-mail, w formie powiadomień push lub SMS odbywa się wyłącznie na podstawie Twojej dobrowolnej zgody. Wyrażenie tej zgody nie jest warunkiem założenia Konta, aktywacji Konta Specjalisty ani korzystania z podstawowych funkcjonalności Platformy.
2. Poszczególne kanały opierają się na następujących podstawach prawnych:
   - e-mail — art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz art. 398 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (zgoda na przesyłanie informacji handlowej i marketing bezpośredni);
   - powiadomienia push oraz SMS — art. 6 ust. 1 lit. a RODO oraz art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej (zgoda na używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych do celów marketingu bezpośredniego); dodatkowym, niezależnym warunkiem faktycznego otrzymywania push jest zezwolenie na powiadomienia wydane na poziomie przeglądarki lub systemu operacyjnego Użytkownika.
3. Zgodę na e-mail i zgodę na powiadomienia push wyrażasz odrębnie, zaznaczając dwa osobne, domyślnie odznaczone checkboxy w formularzu rejestracji lub w Panelu Klienta / Panelu Specjalisty (np. „Chcę otrzymywać e-maile marketingowe od Human For Human” oraz „Chcę otrzymywać powiadomienia push od Human For Human”), wraz z odnośnikiem „Dowiedz się więcej” prowadzącym do treści niniejszego paragrafu. Brak zaznaczenia checkboxa oznacza brak zgody na dany kanał i nie ogranicza dostępu do Konta ani pozostałych funkcji Platformy.
4. Zgoda na SMS marketingowy nie jest częścią checkboxa opisanego w ust. 3 i nie jest zbierana w formularzu rejestracji. Kanał SMS można samodzielnie włączyć w Ustawieniach powiadomień w Panelu Klienta / Panelu Specjalisty — gdzie użytkownik zarządza wszystkimi powiadomieniami — i pozostaje on tam domyślnie wyłączony; aktywacja tego przełącznika przez Użytkownika stanowi odrębną, wyraźną zgodę na ten kanał w rozumieniu art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej.
5. Ustawienia powiadomień w Panelu Klienta / Panelu Specjalisty to miejsce, w którym możesz zarządzać wszystkimi trzema kanałami (e-mail, push, SMS) — łącznie lub osobno dla każdego z nich, włączając lub wycofując zgodę w dowolnym momencie i bez podania przyczyny; zmiana dla jednego kanału nie wpływa na pozostałe. Zgodę na e-mail/push możesz też wycofać, klikając link rezygnacji („unsubscribe”) w otrzymanej wiadomości e-mail lub kontaktując się z Administratorem zgodnie z § 2. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania i wysyłki dokonanych przed jej wycofaniem.
6. Zgoda marketingowa nie obejmuje wiadomości transakcyjnych i informacyjnych niezbędnych do świadczenia usług (np. potwierdzeń rezerwacji, przypomnień o Sesji, informacji o statusie zamówienia, powiadomień o zmianach Regulaminu) — te wysyłane są niezależnie od zgody marketingowej, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, dowolnym właściwym dla danej wiadomości kanałem (w tym e-mail lub SMS).
7. Zgodnie z § 7 ust. 4 powyżej, dane szczególnych kategorii nie są wykorzystywane do budowania profili marketingowych ani doboru treści promocyjnych.

§ 10. Dane osób małoletnich

1. Konto na Platformie mogą samodzielnie założyć wyłącznie osoby pełnoletnie posiadające pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Jeżeli wsparcia potrzebuje osoba małoletnia, konto zakłada i rezerwacji dokonuje w jej imieniu rodzic lub opiekun prawny, podając niezbędne dane dziecka wyłącznie w zakresie koniecznym do realizacji Sesji (np. imię, wiek) — zgodnie z art. 8 RODO zgodę na przetwarzanie danych dziecka poniżej 16. roku życia w związku z usługami społeczeństwa informacyjnego wyraża rodzic lub opiekun prawny.

3. Dane osoby małoletniej są przetwarzane wyłącznie w celu realizacji zarezerwowanej Sesji i nie są wykorzystywane do celów marketingowych.
4. Specjaliści pracujący z osobami małoletnimi zobowiązani są do przestrzegania właściwych dla swojego zawodu zasad postępowania z małoletnim klientem oraz obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.
5. Specjaliści, którzy zadeklarują gotowość pracy z osobami małoletnimi, składają oświadczenie o posiadaniu wymaganych uprawnień, przedkładają informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie wymaganym ustawą z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich oraz podają dane niezbędne do sprawdzenia ich w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym, które przeprowadzamy przed aktywacją tej opcji. Bez tych dokumentów nie dopuszczamy Specjalisty do pracy z osobami małoletnimi. Informację z KRK i wynik sprawdzenia przechowujemy przez okres niezbędny do udokumentowania, że weryfikacja została przeprowadzona; nie są widoczne dla Klientów.

§ 11. Odbiorcy danych

Twoje dane mogą być ujawniane następującym kategoriom odbiorców, każdorazowo w zakresie niezbędnym do realizacji celu przetwarzania i na podstawie umów zapewniających zgodność z RODO:

1. Specjaliści — w zakresie danych niezbędnych do realizacji zarezerwowanej Sesji lub zakupionego Materiału (imię, nazwisko, dane kontaktowe, treść zapytania z Formularza dopasowania stanowiąca kontekst spotkania).
2. Dostawca infrastruktury hostingowej i chmurowej — Cyberfolks sp. z o.o.
3. Operator bramki płatniczej obsługującej płatności wewnątrz Platformy — Meest Transfer sp. z o.o., krajowa instytucja płatnicza nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego (nr wpisu IP56/2023), świadcząca usługi przyjmowania płatności (Acquiring), inicjowania transakcji płatniczych (PIS) oraz realizacji wypłat (Payout). W zakresie przetwarzania danych związanych ze świadczeniem tych usług płatniczych, w tym danych niezbędnych do wykonania obowiązków wynikających z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CFT), Meest Transfer sp. z o.o. działa jako niezależny administrator danych osobowych — nie jako podmiot przetwarzający dane w naszym imieniu. Zasady przetwarzania danych przez Meest Transfer określa odrębny regulamin i polityka prywatności tego podmiotu, udostępniane Ci przy każdej płatności. Weryfikacja Specjalistów wymagana przez Meest Transfer odbywa się w jego formularzu, a dane w nim podawane trafiają bezpośrednio do Meest Transfer (zob. § 3 ust. 5).
4. **Zgoda na udostępnienie danych Meest Transfer.** Za Twoją odrębną, dobrowolną zgodą (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), wyrażoną w Panelu Specjalisty przy rozpoczęciu korzystania z usług płatniczych, przekazujemy Meest Transfer dane podane przy rejestracji, aby wstępnie wypełnić formularz weryfikacji. Brak zgody nie wpływa na możliwość weryfikacji: wypełniasz wówczas formularz samodzielnie. Zgodę możesz wycofać w każdym czasie. Przekazanie następuje między administratorami, bez umowy powierzenia. W przypadku podmiotu reprezentowanego przez więcej niż jedną osobę zgodę wyrażają co najmniej dwie osoby uprawnione do reprezentacji. Meest Transfer przekazuje nam wyłącznie status weryfikacji: w toku, zakończona pozytywnie, wymaga uzupełnienia danych (z kategorią brakującego dokumentu) albo zakończona negatywnie, bez podania przyczyny.
5. OpenAI — dostawca technologii sztucznej inteligencji wykorzystywanej w Formularzu dopasowania, do transkrypcji mowy i Materiałów wideo, generowania streszczeń oraz wsparcia redakcyjnego bloga, działający jako nasz podmiot przetwarzający; dane mogą być przetwarzane także w Stanach Zjednoczonych (§ 8 ust. 5 i § 12).
6. **Daily (Daily.co) —** dostawca infrastruktury połączeń wideo wykorzystywanej w Sesjach online (przesyłanie obrazu i dźwięku między uczestnikami oraz dane techniczne połączenia, takie jak adres IP i identyfikator sesji), działający jako nasz podmiot przetwarzający na podstawie umowy powierzenia; dane mogą być przetwarzane także w Stanach Zjednoczonych (§ 12 ust. 5).

7. Sentry (region UE) — narzędzie do monitorowania błędów aplikacji i przeglądarki, działające jako nasz podmiot przetwarzający; wykorzystywane wyłącznie do celów technicznych; nie otrzymuje adresu IP ani nie korzysta z plików cookies (zakres danych: § 6 ust. 9).
8. OpenStreetMap — dostawca map wyświetlanych przy wyszukiwaniu gabinetów; przy wyświetleniu mapy Twój adres IP trafia do serwerów dostawcy map.
9. Dostawcy narzędzi komunikacyjnych — wysyłka e-mail (Resend), SMS oraz powiadomień push; dostawcy działają jako nasi podmioty przetwarzające.
10. Dostawcy usług księgowych i audytowych.
11. Doradcy prawni i podmioty wspierające dochodzenie roszczeń.
12. Organy publiczne — wyłącznie na podstawie obowiązujących przepisów prawa (np. na żądanie sądu, prokuratury, organów ścigania).
13. Nie sprzedajemy danych osobowych podmiotom trzecim ani nie udostępniamy ich w celach marketingowych bez Twojej odrębnej zgody.

§ 12. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

1. Większość danych osobowych przetwarzana jest na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). Wyjątkiem jest przetwarzanie przez dostawców opisanych w ust. 2 i 5 (dostawca technologii AI oraz dostawca połączeń wideo).
2. Dostawca technologii AI (OpenAI) przetwarza dane także w Stanach Zjednoczonych. Przekazanie odbywa się na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony dla podmiotów certyfikowanych w ramach EU-US Data Privacy Framework, a w zakresie, w jakim ta podstawa nie ma zastosowania albo zostanie podważona — na podstawie standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską, zawartych w umowie z dostawcą. Kopię zabezpieczeń można uzyskać, kontaktując się z Administratorem (§ 2).
3. Z dostawcą technologii AI uzgadniamy tryb zerowej retencji danych (Zero Data Retention), w którym przesyłane dane nie są przez niego utrwalane po wykonaniu operacji.
4. Na Platformie nie są obecnie wykorzystywane narzędzia analityczne ani marketingowe podmiotów trzecich (np. Google Analytics, Google Ads, piksel Meta, LinkedIn). Jeżeli zostaną wdrożone, zaktualizujemy tę Politykę i Politykę plików cookies przed ich uruchomieniem, a ich użycie będzie wymagało Twojej zgody wyrażonej w banerze cookies.
5. Dostawca połączeń wideo (Daily) może przetwarzać dane techniczne połączenia także w Stanach Zjednoczonych. Przekazanie odbywa się na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony dla podmiotów certyfikowanych w ramach EU-US Data Privacy Framework, a w zakresie, w jakim ta podstawa nie ma zastosowania albo zostanie podważona — na podstawie standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską, zawartych w umowie powierzenia. Kopię zabezpieczeń można uzyskać, kontaktując się z Administratorem (§ 2).

§ 13. Bezpieczeństwo danych

1. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne adekwatne do ryzyka związanego z przetwarzaniem danych, w tym danych szczególnych kategorii, obejmujące w szczególności: szyfrowanie transmisji danych, kontrolę dostępu opartą na rolach, rejestrowanie operacji na danych, regularne przeglądy bezpieczeństwa oraz zobowiązania poufności nakładane na pracowników i współpracowników mających dostęp do danych.
2. Połączenia wideo w ramach Sesji online realizowane są w przeglądarce w technologii WebRTC, z wykorzystaniem infrastruktury dostawcy usług wideo — Daily (Daily.co) — który działa jako nasz podmiot przetwarzający (§ 11). Sesje nie są nagrywane ani przechowywane przez Administratora.

3. Dostęp do treści zapytań przesłanych w Formularzu dopasowania oraz do danych szczególnych kategorii ograniczony jest do osób, którym jest to niezbędne do wykonywania obowiązków.

§ 14. Pliki cookies i podobne technologie

1. Platforma wykorzystuje pliki cookies i podobne technologie (local storage, identyfikatory sesji) w celu zapewnienia prawidłowego działania Platformy, zapamiętania preferencji Użytkownika, prowadzenia statystyk odwiedzin oraz — wyłącznie za zgodą — celów marketingowych.
2. Szczegółowe zasady wykorzystania plików cookies — ich rodzaje, podstawy prawne, okresy przechowywania oraz sposób zarządzania zgodą za pośrednictwem banera/panelu ustawień cookies — opisuje odrębna Polityka plików cookies, dostępna pod adresem humanforhuman.pl/polityka-cookies i stanowiąca uzupełnienie niniejszej Polityki.
3. Zobowiązanie wobec danych wrażliwych: żadne technologie śledzące, analityczne ani marketingowe wykorzystywane na Platformie nie są powiązane z treścią Twojego zapytania w Formularzu dopasowania, treścią rezerwacji ani treścią korespondencji ze Specjalistą. Dane te są przetwarzane w oddzielnym, zabezpieczonym obiegu opisanym w § 7–8 niniejszej Polityki.

§ 15. Twoje prawa

W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Ci następujące prawa:

Wniosek dotyczący realizacji powyższych praw możesz złożyć za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w § 2. Odpowiadamy w terminie miesiąca od otrzymania wniosku; w uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony o kolejne dwa miesiące, o czym zostaniesz poinformowany/poinformowana.

1. Prawo dostępu do danych (art. 15 RODO) — możesz uzyskać potwierdzenie, czy przetwarzamy Twoje dane, oraz kopię tych danych.
2. Prawo do sprostowania (art. 16 RODO) — możesz żądać poprawienia nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych.
3. Prawo do usunięcia danych (art. 17 RODO) — tzw. „prawo do bycia zapomnianym”, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych prawem (np. obowiązki rachunkowe, dochodzenie roszczeń).
4. Prawo do ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO).
5. Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO) — w zakresie danych przetwarzanych na podstawie zgody lub umowy, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie.
6. Prawo do sprzeciwu (art. 21 RODO) — wobec przetwarzania opartego na uzasadnionym interesie Administratora, w tym wobec profilowania.
7. Prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.
8. Prawo do niepodlegania wyłącznie zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji oraz prawo do interwencji człowieka w przypadku Formularza dopasowania (§ 8 ust. 3).
9. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego — Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

§ 16. Zmiany Polityki prywatności

1. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany niniejszej Polityki, w szczególności w związku ze zmianą przepisów prawa, rozwojem funkcjonalności Platformy lub zmianą dostawców usług.
2. O istotnych zmianach poinformujemy z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem poprzez komunikat na Platformie oraz — w przypadku posiadaczy Konta — wiadomość e-mail.
3. Aktualna wersja Polityki jest zawsze dostępna pod adresem humanforhuman.pl/polityka-prywatnosci.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Polityką zastosowanie mają przepisy RODO oraz powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Niniejsza Polityka stanowi integralne uzupełnienie Regulaminów, o których mowa w § 1 ust. 12, oraz Polityki plików cookies dostępnej pod adresem humanforhuman.pl/polityka-cookies.
3. Pytania dotyczące niniejszej Polityki prosimy kierować na adres wskazany w § 2.