

## Często zadawane pytania i odpowiedzi.

### INFORMACJE OGÓLNE

#### Czym jest aplikacja Kwarantanna domowa?

Kwarantanna domowa to aplikacja, która ułatwia i usprawnia odbycie obowiązkowej kwarantanny w warunkach domowych.

Korzystanie z aplikacji jest ustawowym obowiązkiem osób, które zobowiązane są do poddania się kwarantannie w związku z podejrzeniem zakażenia wirusem SARS-CoV-2 (podstawę prawną znajdziesz [tutaj](#)).

Z obowiązku tego zwolnione są osoby z dysfunkcją wzroku (niewidzące lub niedowidzące), a także osoby, które właściwym służbom złożyły oświadczenie, że nie są abonentami lub użytkownikami sieci telekomunikacyjnej lub nie posiadają urządzenia mobilnego umożliwiającego zainstalowanie tego oprogramowania.

(oświadczenie znajdziesz [tutaj](#))

Dzięki aplikacji potwierdzisz przestrzeganie kwarantanny i miejsce swojego pobytu, zgłosisz do lokalnego ośrodka pomocy społecznej swoje najpilniejsze potrzeby oraz szybko sprawdzisz informacje dotyczące aktualnej sytuacji związanej z COVID-19.

*Pamiętaj! Korzystając z aplikacji Kwarantanna domowa nie tylko spełniasz swój obowiązek prawny ale również pomagasz służbom niosącym pomoc w stanie pandemii.*

Wszystkie informacje dot. działania aplikacji znajdziesz w jej Regulaminie dostępnym pod adresem: [www.gov.pl/kwarantannadomowa](http://www.gov.pl/kwarantannadomowa)

#### Przebywam w izolacji czy muszę ściągnąć aplikację?

Nie, osoby przebywające w izolacji (osoby które uzyskały dodatni wynik testu), nie mają obowiązku ściągnąć aplikacji. Tylko osoby skierowane przez służby na odbycie kwarantanny domowej, są zobowiązane do używania aplikacji.

#### Kto powinien korzystać z aplikacji Kwarantanna domowa?

Do korzystania z aplikacji Kwarantanna domowa zobowiązane są osoby objęte obowiązkiem odbycia kwarantanny domowej.

Wyjątek stanowią:

- osoby z dysfunkcją wzroku (niewidzące lub niedowidzące),
- osoby które złożyły właściwym służbom oświadczenie, że nie są abonentami lub użytkownikami sieci telekomunikacyjnej lub nie posiadają urządzenia mobilnego umożliwiającego zainstalowanie tego oprogramowania.

*Pamiętaj! Korzystanie z aplikacji nie dotyczy osób przebywających w izolacji, patrz pytanie wyżej.*

(oświadczenie znajdziesz [tutaj](#))

### **Dlaczego powinienem/am korzystać z aplikacji?**

Jeśli zostałeś/aś skierowany/a na kwarantannę domową, korzystanie z aplikacji jest Twoim obowiązkiem prawnym (podstawę prawną znajdziesz [tutaj](#)).

*Pamiętaj! Korzystając z aplikacji Kwarantanna domowa nie tylko spełniasz swój obowiązek prawny ale również pomagasz służbom niosącym pomoc w stanie pandemii.*

### **W jakich przypadkach mogę nie korzystać z aplikacji?**

Z obowiązku korzystania z aplikacji Kwarantanna domowa zwolnione są osoby z dysfunkcją wzroku (niewidzące lub niedowidzące), a także osoby, które złożyły właściwym służbom oświadczenie, że nie są abonentami lub użytkownikami sieci telekomunikacyjnej lub nie posiadają urządzenia mobilnego umożliwiającego zainstalowanie tego oprogramowania. Oświadczenie to składane jest pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Oświadczenie można złożyć:

- telefonując na infolinię: 22 165 57 44,
- za pośrednictwem ePUAP: /MAiC/SkrytkaESP,
- na adres kancelarii: [Kancelaria.Krolewska@mc.gov.pl](mailto:Kancelaria.Krolewska@mc.gov.pl) opatrzone podpisem zaufanym, podpisem osobistym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
- przekazać wypełniony druk Policji.

*Pamiętaj! Korzystanie z aplikacji nie dotyczy osób przebywających w izolacji.*

(oświadczenie znajdziesz [tutaj](#))

### **Co mi grozi, jeżeli nie będę korzystał/a z aplikacji?**

Osoby podlegające kwarantannie w związku z podejrzeniem zakażenia wirusem SARS-CoV-2, które wbrew ciężącemu na nich prawnemu obowiązkowi nie zainstalują lub nie będą używać aplikacji Kwarantanna domowa mogą zostać ukarane karą grzywny lub nagany.

Osoby, które niezgodnie ze stanem faktycznym oświadczyły, że nie są abonentami lub użytkownikami sieci telekomunikacyjnej lub nie posiadają urządzenia mobilnego umożliwiającego zainstalowanie tego oprogramowania, mogą ponieść odpowiedzialność karną za złożenie fałszywego oświadczenia określoną w art. 233 § 1 Kodeksu karnego.

### **Od kiedy muszę korzystać z aplikacji?**

Gdy otrzymasz głosowego SMS-a informującego o obowiązku zainstalowania aplikacji. SMS ten oznacza, że Twoje dane są już w systemie i możesz aktywować aplikację.

*Pamiętaj! Aplikację aktywuj po przybyciu na zadeklarowane miejsce odbywania kwarantanny.*

## **Jak pobrać, zainstalować i aktywować aplikację?**

*WAŻNE! Zanim zainstalujesz aplikację, zaczekaj na głosowego SMS-a z informacją o potrzebie instalacji aplikacji – ten SMS oznacza, że Twoje dane są już w bazie EWP i możesz aktywować aplikację. Aplikację aktywuj po przybyciu na zadeklarowane miejsce odbywania kwarantanny.*

W zależności od telefonu, którego używasz, aplikację Kwarantanna domowa możesz znaleźć:

- telefon z systemem Android (np.: Samsung, Xiaomi i wiele więcej) → w sklepie Google Play lub App Gallery (dla telefonów Huawei)
- telefon z systemem iOS (iPhone)-> w sklepie App Store.

### Instalacja aplikacji Kwarantanna domowa:

1. Będąc w jednym z wyżej wymienionych sklepów, w polu wyszukiwania wpisz nazwę aplikacji. Obok aplikacji będzie widniał przycisk „Zainstaluj”, kliknij na przycisk.
2. Aplikacja zostanie zainstalowana na Twoim telefonie.
3. Po pierwszym uruchomieniu aplikacji wpisz numer telefonu; otrzymasz kod autoryzacyjny SMS-em, dzięki któremu zalogowanie się do aplikacji będzie możliwe. Jeśli nie istnieje w systemie aplikacji – otrzymasz komunikat weryfikujący to SMS-em.

Tutaj znajdziesz wideo z instrukcją instalacji:

- Android: <https://www.youtube.com/watch?v=WAX0jxLPhYc>

- iOS: <https://www.youtube.com/watch?v=svu7ThEqHz0>

By aktywować aplikację, wykonaj zadanie inicjacyjne.

## **Czym są Sklepy Google Play, App Store i AppGallery?**

Sklepy Google Play, AppGallery i App Store są oficjalnymi źródłami producentów systemów operacyjnych, udostępnionymi przez firmy Google, Apple oraz Huawei.

Pobierane z nich aplikacje przechodzą szczegółową weryfikację w zakresie bezpieczeństwa oraz poprawności działania. Aplikacji sklepów nie trzeba instalować- są zainstalowane fabrycznie na Twoim telefonie.

## **Czy mój telefon obsługuje aplikację Kwarantanna domowa?**

Aby używać aplikacji, potrzebujesz telefonu z systemem Android 6.0 lub wyższym albo telefonu z systemem iOS 10.3 lub wyższym.

Telefon powinien mieć aktywny dostęp do Internetu, moduł lokalizacji (GPS) oraz aparat fotograficzny o rozdzielczości minimum 5 Mpix.

Wersję systemu oraz pozostałe dane możesz sprawdzić w ustawieniach telefonu. Aby dowiedzieć się jaki system posiada Twój telefon, udaj się do Ustawienia ->Telefon-informacje->Informacje o oprogramowaniu.

Aplikacja wymaga udzielenia dostępu do:

- 1) Internetu
- 2) aparatu
- 3) lokalizacji
- 4) plików multimedialnych (wyłącznie w celu zapisania oraz pobrania wykonywanych w aplikacji Kwarantanna domowa zdjęć, a następnie przesłania wykonanych w ww. aplikacji zdjęć do weryfikacji).

## **Jak przygotować telefon do użycia aplikacji?**

Przed instalacją aplikacji upewnij się, że Twój telefon dysponuje wolnym miejscem, wystarczającym na instalację i wykonywanie zdjęć (minimum 100 MB) oraz, że masz aktywne połączenie z Internetem. W trakcie uruchomienia aplikacji pamiętaj o udzieleniu zgody na dostęp do aparatu, plików multimedialnych (wyłącznie w celu zapisania oraz pobrania wykonywanych w aplikacji Kwarantanna domowa zdjęć, a następnie przesłania wykonanych w ww. aplikacji zdjęć do weryfikacji) i lokalizacji. Żadne dodatkowe działania nie są wymagane.

## **Czy inne aplikacje mogą uniemożliwiać zainstalowanie Kwarantanny domowej?**

Tak. Aplikacja Kwarantanna domowa może w trakcie aktywacji wyświetlić komunikat z informacją, że któraś z aplikacji - już zainstalowanych na telefonie - zakłamuje odczyty GPS. Wskazaną aplikację należy usunąć. To kluczowe, by Kwarantanna domowa odczytywała prawidłowe dane lokalizacyjne.

## **Zainstalowałem/am aplikację ale nie mam zadań, co zrobić?**

*Pamiętaj! Jeśli przebywasz w izolacji, ze względu na dodatni wynik badań na COVID-19, nie musisz instalować aplikacji Kwarantanna domowa.*

Powodów braku zadań do wykonania może być kilka, by upewnić się dlaczego nie otrzymujesz zadań, zadzwoń na infolinię: 22 165 57 44 lub napisz maila: [pomockwarantannadomowa@mc.gov.pl](mailto:pomockwarantannadomowa@mc.gov.pl)

## **DANE W APLIKACJI**

### **Czy korzystanie z aplikacji wiąże się z przetwarzaniem moich danych osobowych? Jeżeli tak, to jakich?**

Tak, korzystanie z aplikacji wiąże się z przetwarzaniem danych osobowych użytkowników.

Zakres danych osobowych przetwarzanych w ramach realizacji usług dostępnych w aplikacji:

- ID Użytkownika – techniczny identyfikator użytkownika aplikacji,
- imię,
- nazwisko,
- numer telefonu,
- deklarowany adres kwarantanny,
- zdjęcia Użytkownika, zrobione w ramach wykonywanego zadania w aplikacji,
- lokalizacja obywatela,
- data zakończenia odbywania kwarantanny.

*WAŻNE! Twoje dane są bezpieczne. Nikt niepowołany nie ma do nich dostępu.*

### **Co się dzieje z danymi po zakończeniu kwarantanny?**

Po zakończeniu odbywania kwarantanny, konto Użytkownika jest dezaktywowane.

Dane Użytkownika są gromadzone wyłącznie w trakcie korzystania z aplikacji. Minister Cyfryzacji przechowuje dane osobowe przez okres przedawnienia roszczeń określony w art. 118 ustawy – Kodeks cywilny (6 lat), który będzie liczony od momentu dezaktywacji konta w aplikacji.

Dane nie są przetwarzane w celach marketingowych.

Zdjęcia usuwane są w dniu zakończenia kwarantanny, tj. w dniu dezaktywacji konta w systemie - po wysłaniu SMS-a informującego o zakończeniu kwarantanny o godz. 22:00.

### **Jak zmienić błędnie wprowadzony numer telefonu w aplikacji Kwarantanna domowa?**

Twój błędny numer telefonu w systemie mogą poprawić następujące instytucje:

- infolinia 22 165 57 44,
- lokalna jednostka policji,
- Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna.

### **Jakie dane muszą podać, aby zalogować się do aplikacji?**

Aby zalogować się do aplikacji po raz pierwszy, będziesz potrzebował/a numeru telefonu, który został podany służbom w karcie lokalizacyjnej. Po wpisaniu numeru telefonu, otrzymasz SMS-em kod autoryzacyjny logowania, który należy wpisać w aplikacji. Kolejne zalogowania będą automatyczne.

### **Jakie dane będą mi potrzebne, aby uzyskać pomoc za pośrednictwem infolinii?**

W celu rozwiązania problemu odnośnie którego dzwonisz na infolinię, możesz być zapytany/a o następujące informacje:

- by zidentyfikować rozmówcę: imię, nazwisko, numer telefonu
- konsultant może również zapytać o miejsce odbywania kwarantanny lub o inne dane pomagające w rozwiązaniu problemu.

### **Jakie są konsekwencje podania nieprawdziwych danych za pośrednictwem aplikacji lub wykorzystania jej niezgodnie z przeznaczeniem?**

Wykorzystując aplikację niezgodnie z jej przeznaczeniem możesz spodziewać się kontroli policji oraz ukarania karą grzywny lub nagany.

### **Zweryfikowałem swoje dane w aplikacji i okazało się, że są nieprawidłowe, co powinienem/nam zrobić?**

Nieprawidłowe dane należy zaktualizować. Możesz to zrobić telefonując na infolinię: 22 165 57 44 lub kontaktując się bezpośrednio z Powiatową Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną, właściwą dla miejsca odbywania kwarantanny lub lokalną jednostką policji.

Błędne dane możesz również zgłosić w aplikacji naciskając zieloną ikoną słuchawki która znajduje się w dolnej części ekranu aplikacji.

## **ZADANIE ZGŁASZANIA POTRZEB**

### **Czy zgłaszanie potrzeb jest obowiązkowe?**

Nie, ale odbywając kwarantannę, możesz skorzystać z tej możliwości. Pamiętaj jednak, że zgłoszenie potrzeb związanych z posiłkiem lub artykułami spożywczymi, powinno wysyłać się tylko wtedy, gdy jest to uzasadnione, np. kiedy nie masz nikogo bliskiego, kto mógłby Ci w tym pomóc. Po wypełnieniu i wysłaniu formularza, zapotrzebowanie jest weryfikowane przez wojewodów.

### **Zgłosiłem potrzebę i nic się nie dzieje. Co mam zrobić?**

Zgłoszenia są przekazywane do wojewodów, a następnie do lokalnych ośrodków pomocy społecznej. Urzędnicy przeprowadzają weryfikację każdego zgłoszenia, a to wymaga czasu. Dlatego odpowiedź na zgłoszenie udzielana jest zazwyczaj w przeciągu 24 godzin.

W niektórych przypadkach na odpowiedź trzeba poczekać dłużej. Prosimy o cierpliwość.

### **Czy mogę anulować zgłoszenie potrzeby posiłku, itp.?**

Nie, na chwilę obecną w aplikacji nie ma możliwości anulowania zgłoszonej potrzeby. Po zgłoszeniu w aplikacji potrzeby, lokalny ośrodek pomocy społecznej skontaktuje się z Tobą telefonicznie, wtedy możesz zgłosić anulowanie potrzeby.

## **Co to znaczy posiłek? Czy mogę zamówić jakieś konkretne danie lub produkty (np. gdy mam alergię lub jestem wegetarianinem)?**

Po zgłoszeniu w aplikacji niezbędnej potrzeby, lokalny ośrodek pomocy społecznej skontaktuje się z Tobą telefonicznie i ustali szczegóły pomocy.

## **LOKALIZACJA**

### **Mapa w aplikacji błędnie pokazuje moją lokalizację. Co mogę zrobić?**

Upewnij się, że nie posiadasz zainstalowanych na telefonie aplikacji, które zakłamują odczyty GPS.

Jeżeli Twoja lokalizacja jest nadal błędnie odczytywana przez aplikację, zgłoś to telefonując na infolinię: 22 165 57 44. Możesz również połączyć się poprzez aplikację- pod zieloną ikoną słuchawki, znajdującej się w dolnej części ekranu aplikacji.

### **Aplikacja nie pokazuje mojej lokalizacji. Co mogę zrobić?**

Poprawne działanie aplikacji wymaga zezwolenia na dostęp do usług lokalizacji. Aplikacja podczas aktywacji pyta o dostęp do zasobów lokalizacji oraz plików multimedialnych. Upewnij się, że zezwoliłeś na ten dostęp. Możesz to sprawdzić w ustawieniach telefonu:

iOS -> wejdź w ustawienia, następnie przewiń w dół i znajdź aplikację Kwarantanna domowa. Kliknij w nią. W kolejny kroku wybierz „Lokalizacja” i sprawdź czy zezwolenie na dostęp jest aktywne. Jeśli nie – zezwól na dostęp.

Android -> w ustawieniach znajdź listę aplikacji. Z listy wyszukaj aplikację Kwarantanna domowa i wybierz „Zezwolenia (uprawnienia) aplikacji”. Następnie sprawdź czy zezwolenie na dostęp jest aktywne. Jeśli nie – zezwól na dostęp.

Jeśli powyższe działania nie przyniosą rezultatu, możesz również odinstalować i zainstalować aplikację ponownie lub skontaktować się z infolinią: 22 165 57 44.

### **Jak mogę włączyć udostępnianie lokalizacji w moim telefonie?**

W telefonie z systemem operacyjnym Android wystarczy rozwinąć pasek systemowy (zazwyczaj na górze ekranu- wyświetla powiadomienia oraz zegar systemowy) i kliknąć w ikonę usług lokalizacyjnych. Włączenie udostępniania lokalizacji jest również możliwe poprzez zakładkę Ustawienia -> Udostępnianie lokalizacji lub Usługi lokalizacyjne.

W telefonach z systemem operacyjnym iOS należy wejść w Ustawienia, potem w Ustawienia lokalizacji, następnie zezwolić aplikacji Kwarantanna domowa na dostęp do informacji o Twojej lokalizacji.

### **Co się stanie, jeśli wyłączę udostępnianie lokalizacji w trakcie wykonywania zadania?**

Wyłączenie lokalizacji w trakcie wykonywania zadania uniemożliwi jego zakończenie. Pojawi się komunikat „Brak lokalizacji GPS”. Aby zakończyć wykonywanie zadania należy włączyć lokalizację (GPS).

### **Dlaczego nie mogę wykonać zadania, pomimo że jestem w domu.**

Upewnij się, że jesteś poprawnie zalogowany/a w aplikacji, masz połączenie z Internetem i włączony GPS.

Jeżeli błąd się powtarza, zadzwoń na infolinię: 22 165 57 44. Możesz również połączyć się poprzez aplikację- pod zieloną ikoną słuchawki, znajdującej się w dolnej części ekranu aplikacji.

### **Byłem/am poza domem, kiedy dostałem/am zadanie, czy zadanie zostanie zaakceptowane?**

Wyjście z domu – nawet bez kontaktu z innymi osobami – jest złamaniem warunków kwarantanny i zostaną o tym poinformowane odpowiednie służby. Nie można wykonać zadania poza zadeklarowanym miejscem odbywania kwarantanny.

## **ZADANIE POTWIERDZENIA ODBYWANIA KWARANTANNY**

### **Czy muszę wykonywać zadania po zakończeniu kwarantanny?**

Nie, po zakończeniu kwarantanny, konto Użytkownika jest dezaktywowane.

### **Zakończyłem/am kwarantannę a SMS-y nadal przychodzą, co mam zrobić?**

Możliwe jest, że system nie został jeszcze zaktualizowany. Skontaktuj się z Powiatową Stacją Sanitarно-Epidemiologiczną lub z całodobową infolinią: 22 25 00 115.

### **Co się dzieje, jeżeli spóźnię się z wykonaniem zadania?**

O niewykonanym zadaniu przypomnimy Ci dwa razy. Jeżeli po przypomnieniach nadal nie wykonasz zadania, otrzymasz informację o naruszeniu kwarantanny.

Informacja o naruszeniu kwarantanny (np. brak wykonania zadania, niezgodność zdjęcia lub próba oszustwa) jest automatycznie przekazywana do służb oraz instytucji, którym przepisy ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 1845z późn. zm.) przyznaje kompetencje w związku z monitoringiem realizacji kwarantanny osób oraz nadzoru epidemicznego.

### **Czy muszę czytać komunikaty wysyłane przez aplikację?**

Tak, korzystanie z aplikacji wymaga czytania komunikatów.



### **Jak należy wykonywać zadania w aplikacji?**

Aby wykonać zadanie należy wybrać je w aplikacji. W aplikacji otworzy się okno z zadaniem. Następnie należy kliknąć przycisk **WYKONAJ**. Polecenia należy wykonywać zgodnie z instrukcją, a po wykonaniu każdego z nich należy kliknąć w przycisk **DALEJ**. Po wykonaniu polecenia, obok jego tytułu, pojawi się niebieskie kółko z białym znakiem akceptacji. Po wykonaniu wszystkich poleceń należy kliknąć przycisk **ZAKOŃCZ**. Brak możliwości naciśnięcia przycisku **ZAKOŃCZ** oznacza, że nie zostały wykonane wszystkie polecenia.

### **Skąd będę wiedzieć o nowym zadaniu do wykonania?**

O pojawieniu się nowego zadania zostaniesz poinformowany poprzez wybrany przez siebie kanał komunikacji- wiadomością głosową (połączenie z numeru 22 257 10 10) lub notyfikacją w aplikacji. Kanał komunikacji wybrałeś/aś podczas instalacji Aplikacji.

To ważne abyś zawsze miał przy sobie telefon z włączonymi dźwiękami, ograniczając używanie do minimum by być dostępnym.

### **Jak wykonać poprawne zdjęcie?**

Zdjęcie należy wykonać w miejscu odbywania kwarantanny. Na zdjęciu musi być wyraźnie widoczna Twoja twarz (zdjęcie typu „selfie”) i musi być ono zrobione przy dobrym oświetleniu. Pamiętaj, to bardzo ważne, aby na zdjęciu można było Cię rozpoznać, dlatego zachowaj neutralny wyraz twarzy.

### **Wykonane przeze mnie zdjęcie nie spełnia kryteriów, jak mogę dodać kolejne?**

Jeżeli w zadaniu „Potwierdzenie realizacji kwarantanny” wykonasz niepoprawne zdjęcie, zostaniesz o tym poinformowany poprzez wiadomość SMS. Powrócić do zadań by ponownie wykonać zadanie.

### **Nie miałem/am dostępu do telefonu| nie usłyszałem/am powiadomienia o zadaniu| nie wykonałem/am zadania na czas| rozmawiałem/am przez telefon kiedy aplikacja próbowała się do mnie dodzwonić, co zrobić teraz?**

Aplikacja wysyła dwa przypomnienia o konieczności wykonania zadania. Jeżeli po przypomnieniach nadal nie wykonasz zadania, otrzymasz informację o naruszeniu kwarantanny.

Informacja o naruszeniu kwarantanny (np. brak wykonania zadania, niezgodność zdjęcia lub próba oszustwa) jest automatycznie przekazywana do służb oraz instytucji, którym przepisy ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 374 z późn. zm.) przyznaje kompetencje w związku z monitoringiem realizacji kwarantanny osób oraz nadzoru epidemicznego.

Na przyszłość pamiętaj o tym, by zawsze mieć przy sobie naładowany telefon z włączonym dźwiękiem.

### **Zadanie zmieniło kolor na niebieski, co to oznacza?**

Oznacza to, że zadanie jest w trakcie realizacji i należy je dokończyć. Pozostanie niebieskie dopóki nie zakończysz jego realizacji.

### **Czy mogę przerwać zadanie?**

Przerwanie zadania będzie się wiązać z niezrealizowanym zadaniem. W przypadku niezrealizowania zadania w przewidzianym czasie, powiadomione zostaną służby, które sprawdzą, czy realizujesz obowiązkową kwarantannę zgodnie z zaleceniami.

### **Robię zdjęcie, ale nie widać go w aplikacji. Co mam zrobić?**

Wykonaj zdjęcie ponownie, a jeśli to nie pomoże, wróć do głównego ekranu i rozpocznij wykonywanie zadania jeszcze raz. W przypadku kontynuacji problemu, skontaktuj się z infolinią: 22 165 57 44 lub połącz się z infolinią przez aplikację naciskając ikonę zielonej słuchawki - znajduje się w dolnej części ekranu aplikacji.

### **Wykonałem zadanie, a wciąż je widzę jako zadanie do zrobienia. Co mam zrobić?**

Upewnij się, że masz połączenie z Internetem. Wejdź ponownie do aplikacji. Jeśli nadal widzisz zadanie jako zadanie do zrobienia, wykonaj je ponownie. W przypadku kontynuacji problemu, skontaktuj się z infolinią: 22 165 57 44 lub połącz się z infolinią przez aplikację naciskając ikonę zielonej słuchawki - znajduje się w dolnej części ekranu aplikacji.

### **Skąd będę wiedzieć, czy zadanie zostało wykonane poprawnie?**

Po wykonaniu zadania „Twoja kwarantanna”, zadanie powinno zniknąć z głównego ekranu. Jeśli zadanie zostanie wykonane NIEPOPRAWNIE zostaniesz o tym poinformowany SMS-em, wraz z prośbą o ponowne wykonanie zadania.

## **TECHNICZNE**

### **Aparat w moim telefonie nie działa. Co mogę zrobić?**

Do poprawnego działania aplikacji wymagany jest dostęp do sprawnego aparatu.

### **Jestem objęty/a kwarantanną, podałem/am numer telefonu, ale przy próbie logowania otrzymuję komunikat „W systemie nie ma jeszcze Twoich danych. Jeżeli odbywasz obowiązkową kwarantannę, powiadomimy Cię, kiedy będziesz mógł/a korzystać z aplikacji. Otrzymasz wiadomość SMS na numer podany w karcie lokalizacyjnej”. Co to oznacza?**

Upewnij się, czy wpisałeś do aplikacji TEN SAM numer telefonu, który podałeś wypełniając formularz kwarantanny lub przekraczając granicę Rzeczypospolitej Polskiej. Dane są aktualizowane na bieżąco, ale mogą wystąpić opóźnienia. Korzystanie z aplikacji Kwarantanna domowa jest możliwa dopiero po

wprowadzeniu Twoich danych do systemu przez odpowiednie służby. Oczekuj na SMS z informacją o możliwości instalacji aplikacji.

### **Nie otrzymuję kodu aktywacyjnego. Dlaczego?**

SMS z kodem aktywacyjnym jest wysyłany po wpisaniu numeru telefonu i kliknięciu przycisku „Dalej” w aplikacji Kwarantanna domowa. Jeśli nie otrzymałeś/aś SMS z kodem aktywacyjnym wybierz wyślij ponownie. Upewnij się również, że wpisałeś/a do aplikacji właściwy numer telefonu.

### **Które usługi muszą być dostępne do korzystania z aplikacji?**

Aby zalogować się i wykonywać zadania w aplikacji niezbędne są:

- połączenie z Internetem,
- włączone usługi lokalizacyjne (w tym GPS),
- udzielony dostęp do danych lokalizacji,
- udzielony dostęp do plików multimedialnych (w celu zapisania wykonywanych w aplikacji zdjęć, a następnie przesłania wykonanych w aplikacji zdjęć do weryfikacji),
- działający aparat fotograficzny w urządzeniu mobilnym.

### **Czym są uprawnienia aplikacji i dlaczego muszą wyrażać na nie zgodę?**

Uprawnienia dostępu do lokalizacji - aplikacja potrzebuje dostępu do lokalizacji, aby sprawdzić czy odbywasz kwarantannę pod podanym wcześniej adresem.

Uprawnienia dostępu do aparatu - aplikacja potrzebuje dostępu do aparatu, aby mogła wykonać zdjęcie Twojej twarzy w celu zweryfikowania tożsamości.

Uprawnienie dostępu do plików multimedialnych - aplikacja potrzebuje dostępu do plików, aby zapisać Twoje zdjęcie i wysłać je na serwer w celu weryfikacji.

Aplikacja Kwarantanna domowa nie pobiera innych zdjęć niż zrobione w ramach zadań, ani filmów zapisanych w telefonie.

### **Czy aplikacja mnie śledzi?**

Aplikacja rejestruje działania podejmowane w ramach wykonywania zadań. Sprawdza lokalizację oraz czas wykonywania danego zadania.

Aplikacja nie pobiera ani nie rejestruje żadnych innych danych.

### **Co stanie się w przypadku odinstalowania aplikacji?**

Po odinstalowaniu aplikacji w czasie trwania kwarantanny, nadal będziesz dostawać wiadomości SMS/voice SMS o konieczności wykonywania zadań. W przypadku ich niewykonania, informacja zostanie zapisana w systemie. Powiadomione zostaną o tym fakcie odpowiednie służby, które mogą

osobiście zweryfikować przestrzeganie odbywania przez Ciebie kwarantanny. W celu wykonania zadania należy niezwłocznie ponownie zainstalować aplikację i zalogować się.

### **Mam słabe połączenie z Internetem/ utraciłem/ am połączenie z Internetem. Co mam zrobić?**

Korzystanie z aplikacji wymaga połączenia z Internetem. Spróbuj połączyć się przez WiFi lub sieć komórkową. W przypadku braku połączenia z Internetem nie będziesz mógł/a wykonywać zadań.

### **Co się stanie, jeśli w trakcie wykonywania zadania rozładuje mi się telefon?**

Podłącz telefon do ładowania i włącz go. Następnie dokończ zadanie. Jeżeli nie dokończysz zadania, otrzymasz informację o naruszeniu kwarantanny.

Informacja o naruszeniu kwarantanny (np. brak wykonania zadania, niezgodność zdjęcia lub próba oszustwa) jest automatycznie przekazywana do służb oraz instytucji, którym przepisy ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 374 z późn. zm.) przyznaje kompetencje w związku z monitoringiem realizacji kwarantanny osób oraz nadzoru epidemicznego.

Na przyszłość pamiętaj o tym, by zawsze mieć przy sobie naładowany telefon z włączonym dźwiękiem.

### **Co mam zrobić, gdy w trakcie wykonywania zadania aplikacja zawiesi się/zamknie się?**

Jeśli aplikacja zawiesi się lub zamknie w trakcie wykonywania zadania, wtedy:

- jeżeli posiadasz telefon z systemem Android: zamknij aplikację, tak, aby nie działała w tle. Następnie ponownie ją uruchom. Jeżeli pomimo tego błąd się powtarza, wejdź w ustawienia. Następnie wybierz „Zarządzaj aplikacjami/ Zainstalowane aplikacje/ Aplikacje” (w zależności od modelu telefonu). Na liście aplikacji odszukaj aplikację „Kwarantanna domowa”, a następnie wyczyść dane aplikacji. W niektórych modelach telefonu - po wejściu w aplikację – trzeba przejść do domyślnej pamięci, aby wyczyścić dane;

- jeżeli posiadasz telefon z systemem iOS: zamknij aplikację, tak, aby nie działała w tle. Następnie ponownie ją uruchom. Jeżeli pomimo tego błąd się powtarza, odinstaluj aplikację i zainstaluj ją ponownie. Następnie przejdź jeszcze raz przez proces aktywacji.

### **Po zalogowaniu się do aplikacji wyświetla mi się „kręcące się kółko”. Co mam zrobić?**

Jeśli po zalogowaniu się do aplikacji wyświetla Ci się kręcące się kółko, wtedy:

- jeżeli posiadasz telefon z systemem Android: zamknij aplikację, tak, aby nie działała w tle. Następnie ponownie ją uruchom. Jeżeli pomimo tego błąd się powtarza, wejdź w ustawienia. Następnie wybierz „Zarządzaj aplikacjami/ Zainstalowane aplikacje/ Aplikacje” (w zależności od modelu telefonu). Na liście aplikacji odszukaj aplikację „Kwarantanna domowa”, a następnie wyczyść dane aplikacji. W niektórych modelach telefonu - po wejściu w aplikację – trzeba przejść do domyślnej pamięci, aby wyczyścić dane. Jeżeli to nie pomoże – odinstaluj aplikację i zainstaluj ją ponownie. Następnie przejdź raz jeszcze przez proces aktywacji;

- jeżeli posiadasz telefon z systemem iOS: zamknij aplikację, tak, aby nie działała w tle. Następnie ponownie ją uruchom. Jeżeli pomimo tego błąd się powtarza, odinstaluj aplikację i zainstaluj ją ponownie. Następnie przejdź raz jeszcze przez proces aktywacji.

### **Czy mogę ponownie zainstalować aplikację na innym urządzeniu?**

Tak, istnieje możliwość ponownego zainstalowania aplikacji na nowym urządzeniu. Pamiętaj, że nowe urządzenie musi obsługiwać numer telefonu podany służbom do kontaktu w trakcie trwania kwarantanny.

Po każdym zainstalowaniu aplikacji musisz zalogować się przy użyciu numeru telefonu podanego służbom i kodu logowania, którego otrzymasz SMS-em.

### **Czy do wykonywania zadań mogę załączyć zdjęcie z komputera?**

Nie, aplikacja automatycznie potwierdza obecność osoby objętej obowiązkową kwarantanną w zadeklarowanej lokalizacji i w odpowiednim czasie. W tym celu użytkownik musi zrobić sobie zdjęcie za pomocą aplikacji.

### **Czy muszę zrobić zdjęcie dowodu osobistego/innego dokumentu tożsamości?**

Nie, nigdy nie poprosimy Cię o przesłanie takiego zdjęcia.

### **W miejscu mojego pobytu znajduje się inna osoba objęta kwarantanną. Czy możemy korzystać z tej samej aplikacji na jednym telefonie?**

Nie, nie ma możliwości by więcej niż jedna osoba realizowała zadania na tym samym telefonie.

### **Nie mam zasięgu komórkowego. Czy mogę korzystać z aplikacji?**

Zasięg telefonii komórkowej jest niezbędny do korzystania z aplikacji. Jeśli nie masz zasięgu w miejscu swojego pobytu w trakcie kwarantanny, nie możesz korzystać z aplikacji Kwarantanna domowa. Musisz wtedy złożyć odpowiednie oświadczenie. Oświadczenie to składane jest pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

Oświadczenie można złożyć:

- telefonując na infolinię: 22 165 57 44,
- za pośrednictwem ePUAP, na adres /MAiC/SkrytkaESP,
- na adres kancelarii: [Kancelaria.Krolewska@mc.gov.pl](mailto:Kancelaria.Krolewska@mc.gov.pl) opatrzone podpisem zaufanym, podpisem osobistym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
- przekazać wypełniony druk lokalnej jednostce Policji.

(oświadczenie znajdziesz [tutaj](#))

### **Ile miejsca na dysku potrzebuję, aby zainstalować aplikację?**

Aby móc zainstalować aplikację Kwarantanna domowa, potrzebne jest minimum 100 MB dostępne na dysku Twojego urządzenia. Jeśli nie dysponujesz taką przestrzenią, zwolnij ją poprzez usunięcie zbędnych plików lub aplikacji.

### **Nie mogę pobrać aplikacji, ponieważ wykryta została aplikacja pozorująca (zakłócająca odczyty GSM). Co mam zrobić?**

Zadaniem aplikacji jest sprawdzenie miejsca, w którym przebywa użytkownik. Dlatego też posiadanie na telefonie aplikacji pozorujących lokalizację uniemożliwi korzystanie z aplikacji Kwarantanna domowa. W takim przypadku należy usunąć aplikacje, które zostały wskazane w komunikacie o wykryciu aplikacji pozorującej.

### **Wystąpił błąd 472 i pojawił się komunikat: „To zadanie jest już rozpoczęte. Przerwij je lub kontynuuj”. Co mam zrobić?**

Cofnąć się do listy zadań i odświeżyć ją poprzez przeciągnięcie w dół. Jeżeli problem nadal występuje, wyczyść dane aplikacji. Wejdź w Ustawienia, a następnie w wybierz „Zarządzaj aplikacjami/ Zainstalowane aplikacje /Aplikacje” (zależy to od modelu telefonu). Na liście aplikacji odzyskaj aplikację „Kwarantanna domowa”, a następnie wyczyść dane aplikacji.

W sporadycznych przypadkach konieczne może okazać się odinstalowanie aplikacji i zainstalowanie jej ponownie.

### **Chcę zmienić adres, pod którym odbywam kwarantannę/wcześniej podałem błędne dane. Jak to zrobić?**

Skontaktuj się z infolinią: 22 165 57 44. Możesz również połączyć się poprzez aplikację- pod zieloną ikoną słuchawki, znajdującej się w dolnej części ekranu aplikacji.

### **Jestem osobą słabowidzącą/ mam epilepsję. Czy mogę bezpiecznie korzystać z aplikacji?**

Aplikacja nie emituje błysków światła, nie zmienia też gwałtownie kolorów i jest więc bezpieczna dla osób z epilepsją. Osoby niewidzące i niedowidzące są zwolnione z korzystania z aplikacji, składają one oświadczenie, dostępne [tutaj](#).

### **W jakich sprawach mogę połączyć się z numerem infolinii podanym w aplikacji?**

Skorzystaj z infolinii, jeżeli masz jakiegokolwiek pytania związane z działaniem aplikacji Kwarantanna domowa.

### **Nie jestem obywatelem Polski, czy mogę korzystać z aplikacji?**

Tak, jeśli zostałeś zakwalifikowany do odbycia obowiązkowej kwarantanny na terenie Polski możesz korzystać z aplikacji Kwarantanna domowa.

### **Jestem obcokrajowcem / w jakich językach aplikacja jest dostępna?**

Aplikacja Kwarantanna domowa jest dostępna w następujących językach:

- polskim
- angielskim
- ukraińskim
- rosyjskim
- wietnamskim.

### **Czy w przypadku aktualizacji aplikacji będę musiał wykonać ją samodzielnie?**

Aplikacja aktualizuje się automatycznie. Jednak jeśli w ustawieniach telefonu masz wyłączone automatyczne aktualizacje, będziesz musiał zrobić to ręcznie. Aktualną wersję aplikacji możesz zawsze sprawdzić w Google Play, AppGallery, lub App Store.

### **Moje dziecko nie ma telefonu komórkowego, a jest objęte kwarantanną. Czy powinno korzystać z aplikacji?**

Obowiązek prawny korzystania z aplikacji posiadają wyłącznie osoby pełnoletnie.

*Pamiętaj! Opiekunowie prawni osób niepełnoletnich odpowiadają za odbycie przez nie kwarantanny w wyznaczonym miejscu.*

### **Jak przełączyć aplikację z wersji polskiej na obcojęzyczną?**

Proces uruchamiania i logowania się do aplikacji będzie opisany w języku, który jest ustawiony jako język domyślny na telefonie.

Aby zmienić język domyślny w systemie Android należy wejść w Ustawienia, następnie wybrać „Zarządzanie ogólne”, kolejno „Język i wprowadzanie” i „Język”.

Aby zmienić język domyślny w systemie iOS należy wejść w Ustawienia, następnie „Ogólne”, kolejno „Język i region” i „Język”.

### **Wykonałem zadanie, a po chwili dostałem SMS-a o niewykonaniu zadania. Co mam zrobić?**

Jeżeli błąd się powtarza, skontaktuj się z infolinią: 22 165 57 44 lub połącz się z infolinią przez aplikację naciskając ikonę zielonej słuchawki - znajdującą się w dolnej części ekranu aplikacji.

### **Wykonuję zadania, a mimo to jestem sprawdzany przez policję. Dlaczego?**

Niezależnie od faktu korzystania z aplikacji, policja może przeprowadzać kontrole i sprawdzać, czy przebywasz w miejscu kwarantanny.

### **Zadania w aplikacji pojawiają się bez wcześniejszej wiadomości SMS. Gdzie mogę to zgłosić?**

Zgłoś ten fakt telefonując na infolinię: 22 165 57 44 lub połącz się z infolinią przez aplikację naciskając ikonę zielonej słuchawki - znajdującą się w dolnej części ekranu aplikacji.

### **W trakcie kwarantanny popsuł mi się/ przestał działać telefon. Nie mam drugiego telefonu i nie mogę już korzystać z aplikacji. Komu i gdzie to zgłosić?**

Fakt niewykonywania przez Ciebie zadań zostanie odnotowany w systemie. Powiadomione zostaną o tym również odpowiednie służby. Poczekaj na kontakt odpowiednich służb i zgłoś im tę sytuację.

### **Krewny/ znajomy przechodził kwarantannę i nie musiał używać aplikacji ani wykonywać żadnych zadań. Dlaczego ja muszę?**

Od 1 kwietnia 2020 r. korzystanie z aplikacji Kwarantanna domowa jest obowiązkowe dla osób objętych kwarantanną.

Podstawa prawną znajdziesz [tutaj](#).

### **Nie jestem objęty kwarantanną, a chcę korzystać z aplikacji. Czy to możliwe?**

Nie. Aplikacja Kwarantanna domowa przeznaczona jest jedynie dla osób objętych obowiązkową kwarantanną w warunkach domowych.