

O APLIKACJI

Czym jest aplikacja „Kwarantanna domowa”?

Kwarantanna domowa to aplikacja, która ułatwia i usprawnia odbycie obowiązkowej 14-dniowej 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.

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.

Dzięki aplikacji potwierdzisz przestrzeganie kwarantanny i miejsce swojego pobytu, sprawnie skontaktujesz się ze służbami odpowiedzialnymi za nadzór nad osobami w kwarantannie, zgłosisz do lokalnego ośrodka pomocy społecznej swoje najpilniejsze potrzeby i masz szybki dostęp do sprawdzonych informacji dotyczących aktualnej sytuacji związanej z koronawirusem.

Wszystkie informacje dot. działania aplikacji znajdziesz w jej Regulaminie dostępnym pod adresem: www.gov.pl/kwarantannadomowa

Czemu powinienem korzystać z aplikacji?

Jeśli musisz odbyć kwarantannę domową, korzystanie z aplikacji jest Twoim obowiązkiem prawnym.

Podstawa prawna: art. 7e ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. poz. 374, z późn. zm.)

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 (Policji lub państwowemu powiatowemu inspektorowi sanitarnemu właściwemu dla miejsca odbywania kwarantanny) 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 możesz złożyć:

- telefonując na infolinię: **22 165 57 44**
- poprzez formularz dostępny na stronie: **gov.pl**

Jeśli nie możesz złożyć oświadczenia w żaden z tych sposobów, przekaz wypełniony druk Policji. Wzór oświadczenia dostępny jest na stronie: <https://www.gov.pl/kwarantanna-domowa>

Co mi grozi, jeżeli nie będę korzystał 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.

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 określonej w art. 233 § 1 Kodeksu karnego.

Od kiedy muszę korzystać z aplikacji?

Obowiązek zainstalowania aplikacji powstaje, gdy otrzymasz SMS-a zachęcającego do ściągnięcia i zainstalowania aplikacji. Ten SMS oznacza, że Twoje dane są już w systemie i możesz aktywować aplikację. Aplikację aktywuj po przybyciu na miejsce odbywania kwarantanny.

Jak pobrać i zainstalować aplikację?

To zależy od telefonu, którego używasz. Jeśli korzystasz z telefonu systemem Android – znajdziesz ją w sklepie Google Play. Jeśli Twój smartfon to iOS, zajrzyj do App Store. Niezależnie od modelu telefonu, sklepy znajdziesz na jego pulpicie. Będąc w sklepie, w polu wyszukiwania wpisz nazwę aplikacji, czyli Kwarantanna domowa. Po jej wyszukaniu kliknij w przycisk „Instaluj”.

WAŻNE! Zaczekaj na SMS-a z informacją o możliwości instalacji aplikacji – ten SMS oznacza, że Twoje dane są już w systemie i możesz aktywować aplikację. Aplikację aktywuj po przybyciu na miejsce odbywania kwarantanny.

Czym są Sklep Google Play i App Store?

Sklep Google Play (dla telefonów z systemem Android) i App Store (dla telefonów z systemem iOS) są bezpiecznymi źródłami aplikacji udostępnionymi przez firmy Google oraz Apple.

Pobierane z nich aplikacje przechodzą szczegółową weryfikację w zakresie bezpieczeństwa oraz poprawności działania. Aplikacji sklepów nie trzeba instalować, na każdym telefonie są instalowane wraz z systemem operacyjnym. Znajdziesz je na pulpicie swojego telefonu.

Czy mój telefon obsługuje aplikację?

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 (z możliwością nagrywania video).

Wersję systemu oraz pozostałe dane możesz sprawdzić w ustawieniach telefonu, w informacjach o telefonie.

Aplikacja wymaga udzielenia dostępu do:

- 1) Internetu
- 2) Aparatu
- 3) Lokalizacji
- 4) Albumu ze zdjęciami.

Jak przygotować telefon do użycia aplikacji?

Przed instalacją aplikacji upewnij się, że Twój telefon dysponuje wolną 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, albumu ze zdjęciami i lokalizacji. Żadne dodatkowe działania nie są wymagane.

Czy inne aplikacje mogą uniemożliwić 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 trzeba usunąć. To kluczowe, by „Kwarantanna domowa” odczytywała prawidłowe dane lokalizacyjne.

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.

Oto zakres danych osobowych przetwarzanych w ramach realizacji usług dostępnych w aplikacji:

- 1) ID Użytkownika – techniczny identyfikator użytkownika aplikacji;
- 2) Imię;
- 3) Nazwisko;
- 4) Numer telefonu;
- 5) Deklarowany adres kwarantanny;
- 6) Zdjęcie;
- 7) Lokalizacja obywatela;
- 8) Data końca kwarantanny.

[WAŻNE! Twoje dane są bezpieczne. Nikt niepowołany nie ma do nich dostępu.](#)

Kto ma dostęp do tych danych?

Odbiorcami przetwarzanych w aplikacji i systemie danych mogą być:

- 1) Komenda Główna Policji;
- 2) Wojewódzkie Komendy Policji;
- 3) wojewodowie;
- 4) Centralny Ośrodek Informatyki (obsługuje system aplikacji);
- 5) Take Task S.A. (firma obsługująca aplikację od strony technicznej);
- 6) Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia.

Co się dzieje z danymi po zakończeniu kwarantanny?

Konto Użytkownika jest dezaktywowane po zakończeniu odbywania kwarantanny.

Dane Użytkownika są gromadzone wyłącznie w trakcie korzystania z aplikacji. Minister 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 są usuwane po zakończeniu kwarantanny.

Kto może zweryfikować mój numer telefonu ?

Twój numer telefonu mogą zweryfikować następujące Instytucje:

- 1) Komenda Główna Policji
- 2) Wojewódzkie Komendy Policji;
- 3) wojewodowie;
- 4) Centralny Ośrodek Informatyki (obsługuje system aplikacji);
- 5) Take Task S.A. (firma obsługująca aplikację od strony technicznej);
- 6) Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia.

Jakie dane muszę podać, aby zalogować się do aplikacji?

Aby zalogować się do aplikacji, będziesz potrzebował numeru telefonu, który został podany służbom w karcie lokalizacyjnej. Po wpisaniu numeru otrzymasz SMS-em kod logowania, który należy wpisać w aplikacji.

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

W sytuacji, która wymaga identyfikacji rozmówcy, możesz zostać poproszony o podanie imienia i nazwiska oraz numeru telefonu. W wyjątkowych sytuacjach konsultant może również zapytać o miejsce odbywania kwarantanny lub – w zależności w jakiej sprawie dzwonicz – o inne dane pozwalające na rozwiązanie problemu.

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

Korzystając z aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem chronisz siebie, swoją rodzinę oraz społeczeństwo. Wykorzystując aplikację niezgodnie z jej przeznaczeniem możesz spodziewać się kontroli policji oraz ukarania karą grzywny.

Zweryfikowałem swoje dane w aplikacji i okazało się, że są nieprawidłowe, co muszę zrobić?

Nieprawidłowe dane należy zaktualizować. Możesz to zrobić telefonując na numer telefonu, który jest w aplikacji pod zieloną ikoną słuchawki i znajduje się w dolnej części ekranu po wejściu w zadanie „Informacje o koronawirusie”.

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. Każde zgłoszenie jest weryfikowane przez lokalnego urzędnika pomocy społecznej.

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

Zgłoszenia są przekazywane do lokalnych ośrodków pomocy społecznej. Urzędnicy przeprowadzają weryfikację każdego zgłoszenia, a to wymaga czasu. Dlatego odpowiedź na zgłoszenie udzielane jest zazwyczaj w ciągu 24 godzin. W niektórych przypadkach na odpowiedź trzeba poczekać dłużej. Prosimy o cierpliwość.

Zgłosiłem potrzebę – po jakim czasie ktoś się ze mną skontaktuje?

Twoje zgłoszenie zostanie przekazane do lokalnego ośrodka pomocy społecznej. Po zweryfikowaniu danych urzędnik skontaktuje się z Tobą telefonicznie. Zazwyczaj trwa to nie więcej niż 24 godziny. W wyjątkowych przypadkach ten czas może być nieco dłuższy.

Czy mogę anulować zgłoszenie potrzeby?

W aplikacji nie ma możliwości anulowania 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?

Jeśli przebywasz w lokalizacji, którą zgłosiłeś do odbywania kwarantanny, a błąd się powtarza, zgłoś ten fakt na infolinię (22 165 57 44). Numer jest także dostępny w aplikacji pod zieloną ikoną słuchawki - znajduje się w dolnej części ekranu po wejściu w zadanie „Informacje o koronawirusie”.

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 aparatu. Upewnij się, że zezwoliłeś na ten dostęp. Możesz to sprawdzić w ustawieniach telefonu:

iOS -> Wejść w ustawienia, następnie przewiń w dół i znajdź aplikację „Kwarantanna domowa”. Kliknij w nią. W kolejnym 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.

Jak mogę włączyć udostępnianie lokalizacji w moim telefonie?

W telefonie z systemem operacyjnym Android wystarczy rozwinąć pasek systemowy (zazwyczaj u góry ekranu, wyświetla powiadomienia oraz zegar systemowy) i kliknąć w ikonę usług lokalizacyjnych. Możliwe jest to także poprzez zakładkę ustawienia i znalezienie „Udostępnianie lokalizacji” lub „usługi lokalizacyjne”.

W telefonach z systemem operacyjnym iOS należy wejść w ustawienia, potem w ustawienia lokalizacji, a 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).

Nie mogę wykonać zadania, mimo że jestem w domu.

Upewnij się, że jesteś poprawnie zalogowany w aplikacji, masz połączenie z internetem i włączony GPS. Jeżeli błąd się powtarza, zgłoś ten fakt na infolinię (22 165 57 44). Numer jest także dostępny w aplikacji pod zieloną ikoną słuchawki - znajduje się w dolnej części ekranu po wejściu w zadanie „Informacje o koronawirusie”.

Byłem poza domem, kiedy dostałem zadanie, ale nie miałem kontaktu z nikim. 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.

Co się dzieje, jeżeli spóźnię się z wykonaniem zadania?

Niezrealizowanie zadania zgodnie z instrukcją może skutkować powiadomieniem o tym fakcie służb.

Informacja o naruszeniu kwarantanny (np. brak wykonania zadania, niezgodność zdjęcia lub próba oszustwa) jest automatycznie przekazywana do służb.

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 dostaniesz informację SMS-em.

Jak wykonać poprawne zdjęcie?

Zdjęcie należy wykonać w miejscu odbywania kwarantanny. Na zdjęciu musi być wyraźnie widoczna 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. W takim przypadku należy ponownie wykonać zadanie, zgodnie z instrukcją.

Nie miałem dostępu do telefonu, nie usłyszałem powiadomienia o zadaniu, nie wykonałem go na czas. Czy mogę to zgłosić?

W przypadku niewykonania zadania na czas, służby upewnią się, czy przebywasz w zadeklarowanym miejscu odbywania kwarantanny. Na przyszłość pamiętaj o tym, by zawsze mieć przy sobie naładowany telefon z włączonym dźwiękiem.

Co jeśli nie zdążę wykonać zadania w 20 minut?

W takim przypadku służby upewnią się, czy przebywasz w zadeklarowanym miejscu odbywania kwarantanny. Na przyszłość pamiętaj o tym, by zawsze mieć przy sobie naładowany telefon z włączonym dźwiękiem. 20 minut to wystarczająco dużo czasu na wykonanie zadania, pod warunkiem, że usłyszysz powiadomienie o nim. Jeśli w ciągu pierwszych 10 minut nie wykonasz zadania, otrzymasz kolejnego SMS-a z przypomnieniem.

Zadanie zmieniło kolor na niebieski, co to oznacza?

Oznacza to, że zadanie zostało już rozpoczęte. Możesz wybrać zadanie, aby je dokończyć.

Czy mogę przerwać zadanie?

Na wykonanie zadania weryfikującego przebywanie w zadeklarowanej lokalizacji masz 20 minut. W przypadku niezrealizowania go w tym czasie powiadomione zostaną służby, które sprawdzą, czy realizujesz obowiązkową kwarantannę zgodnie z zaleceniami.

Jak wykonywać zadania?

Zadania nie są skomplikowane. Polegają na zrobieniu zdjęcia typu „selfie” (autoportretu) za pomocą aplikacji. Aplikacja po wybraniu zadania poprowadzi Cię krok po kroku.

Jeśli chcesz obejrzeć, jak działa aplikacja wejdź na stronę www.gov.pl/kwarantannadomowa - znajdziesz tam filmy instruktażowe.

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.

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.

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. Spróbuj skorzystać z innego urządzenia. Pamiętaj, że nowe urządzenie musi obsługiwać numer telefonu podany służbom do kontaktu w trakcie trwania kwarantanny.

Jestem objęty kwarantanną, podałem numer telefonu, ale przy próbie logowania otrzymuję komunikat „W systemie nie ma jeszcze Twoich danych. Jeżeli odbywasz obowiązkową kwarantannę, powiadomimy Cię, kiedy będziesz mógł/mogła 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. Być może Twoje dane nie zostały jeszcze wprowadzone do systemu.

Nie otrzymuję kodu aktywacyjnego SMS. Dlaczego?

SMS z kodem aktywacyjnym jest wysyłany od razu po wpisaniu numeru telefonu i kliknięciu przycisku „Dalej”. Jeśli nie otrzymałeś SMS wybierz **wyślij ponownie**. Upewnij się również, że wpisałeś do aplikacji właściwy numer telefonu.

Które usługi muszą być włączone w trakcie logowania i korzystania z aplikacji?

Aby zalogować się i korzystać z aplikacji niezbędna są: połączenie z internetem, włączone usługi lokalizacyjne (w tym GPS), udzielony dostęp do danych lokalizacji, działający aparat, zgoda na dostęp do aparatu i albumu ze zdjęciami.

Czym są uprawnienia aplikacji i dlaczego muszę wyrazić 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 użytkownika.

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

Czy aplikacja mnie śledzi?

Aplikacja rejestruje działania podejmowane w ramach wykonywania zadań. Sprawdza lokalizację oraz czas wykonywania danego zadania. Nie rejestruje żadnych innych danych.

Co stanie się w przypadku odinstalowania aplikacji?

Po odinstalowaniu aplikacji nadal będziesz dostawać wiadomości SMS o konieczności wykonywania zadań. W przypadku ich niewykonania informacja zostanie zapisana w systemie. Powiadomione zostaną o tym fakcie również 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 internetowe/ utraciłem 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 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 uda Ci się tego zrobić w ciągu 20 minut przeznaczonych na wykonanie zadania, informacja zostanie odnotowana w systemie. Odpowiednie służby upewnią się również, czy przebywasz w zadeklarowanym miejscu odbywania kwarantanny. 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?

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 odzyskaj aplikację „Kwarantanna domowa”, a następnie wyczyść dane aplikacji. W niektórych modelach telefonu - po wejściu w aplikację - trzeba przejść do domyślnej pamięci, aby wyczyścić dane.

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.

Aplikacja zawiesza się przy uruchamianiu. Co mogę zrobić?

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 odzyskaj 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.

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.

Po zalogowaniu się do aplikacji wyświetla mi się „kręcące się kółko” oznaczające ciągłe wczytywanie moich danych lub uruchamianie aplikacji. Co mam zrobić?

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 odzyskaj 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.

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?

To niemożliwe. Skuteczność aplikacji polega na tym, że 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?

Tak, jednak będzie to uciążliwe, ponieważ w aplikacji nie ma przycisku wylogowania, a jedyną możliwością na ponowne logowanie jest wyczyszczenie danych aplikacji. Po wykonaniu zadania przez jednego użytkownika, należy wyczyścić dane aplikacji, a następnie zalogować drugiego użytkownika.

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, najprawdopodobniej nie możesz korzystać z aplikacji „Kwarantanna domowa”. Musisz wtedy złożyć odpowiednie.

Możesz to zrobić:

- telefonując na infolinię: 22 165 57 44
- poprzez formularz dostępny na stronie: gov.pl
- przekazując oświadczenie Policji. Wzór oświadczenia znajdziesz na stronie: <https://www.gov.pl/kwarantanna-domowa>

Ile miejsca na dysku potrzebuję, aby zainstalować aplikację?

Aby móc zainstalować aplikację, potrzebne jest około 100 MB na dysku Twojego urządzenia. Jeśli nie dysponujesz taką przestrzenią, zwolnij ją poprzez usunięcie zbędnych plików i aplikacji lub skorzystaj z przeznaczonych do tego narzędzi w Twoim telefonie.

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 odśwież 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 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. 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). Można to zrobić wybierając zieloną słuchawkę znajdującą się w aplikacji po wejściu w zadanie „Informacje o koronawirusie”.

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.

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

Skorzystaj z infolinii, jeżeli masz pytania związane z działaniem aplikacji.

Czy mogę korzystać z aplikacji na kilku telefonach?

Tak, możesz korzystać z aplikacji na kilku urządzeniach, jednak zadanie wykonane na jednym urządzeniu, nie będzie dostępne na kolejnym. W celu poprawnego działania aplikacji rekomendujemy korzystanie z jednego urządzenia.

Nie jestem obywatelem Polski, czy mogę korzystać z aplikacji?

Tak, jeśli zostałeś zakwalifikowany do odbycia obowiązkowej 14-dniowej kwarantanny na terenie Polski.

Jestem obcokrajowcem – czy dostępna jest wersja aplikacji w języku angielskim / ukraińskim / rosyjskim / wietnamskim / chińskim / hiszpańskim / itd.?

W obecnej wersji zmiana języka jest możliwa tylko dla procesu uruchamiania i logowania się do aplikacji. Zadania i komunikaty są napisane tylko w języku polskim.

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 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. Osoby, które nie ukończyły 18. roku życia, mają możliwość dobrowolnego korzystania z aplikacji. Pamiętaj, że 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, zgłoś ten fakt dzwoniąc na infolinię (22 165 57 44). Numer znajdziesz także w aplikacji - pod zieloną ikoną słuchawki. Znajduje się w dolnej części ekranu po wejściu w zadanie „Informacje o koronawirusie”.

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 dzwoniąc na infolinię (22 165 57 44). Numer znajdziesz także w aplikacji - pod zieloną ikoną słuchawki. Znajduje się w dolnej części ekranu po wejściu w zadanie „Informacje o koronawirusie”.

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, a nie musiał używać aplikacji i wykonywać żadnych zadań. Dlaczego ja muszę?

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

Podstawa prawna: art. 7e ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. poz. 374, z późn. zm.).

Wcześniej korzystanie z aplikacji było dobrowolne.

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.