

# Regulamin rejestracji profilu na portalu PUE ZUS

## Spis treści

1. Informacje ogólne
2. Definicje
3. Warunki świadczenia usług
4. Rejestracja – utworzenie profilu PUE/eZUS – zawarcie umowy
5. Zablokowanie albo zamknięcie profilu PUE/eZUS
6. Prawa i obowiązki ZUS
7. Prawa i obowiązki Usługobiorcy
8. Rodzaj i zakres Usług
9. Aplikacja ePłatnik
10. Powiadomienia
11. Ochrona danych osobowych i bezpieczeństwo informacji
12. Postępowanie reklamacyjne
13. Prawa autorskie i pokrewne
14. Rozwiązanie umowy
15. Postanowienia końcowe

## § 1 Informacje ogólne

1. Operatorem Portalu PUE/eZUS jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych z siedzibą w Warszawie przy ul. Szamockiej 3, 5, 01-748 Warszawa, NIP 521-30-17-228, REGON 000017756, zwany dalej: „ZUS”.
2. Administratorem danych przetwarzanych w ramach Portalu PUE/eZUS jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych, ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa.
3. Regulamin w odniesieniu do rejestracji profilu, logowania oraz Usług informacyjnych i Usług operacyjnych jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344).
4. Portal PUE/eZUS stanowi Elektroniczną Skrzynkę Podawczą ZUS w rozumieniu art. 3 pkt 17 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2024 r. poz. 307).
5. Regulaminowi podlegają wszystkie Usługi informacyjne i Usługi operacyjne, z wyłączeniem Elektronicznej Skrzynki Podawczej.

## § 2 Definicje

Wskazane poniżej pojęcia oznaczają:

- 1) aplikacja mobilna ZUS – aplikacja mobilna udostępniona przez ZUS, tj. oprogramowanie instalowane na urządzeniu mobilnym użytkownika numeru telefonu, adresu e-mail;
- 2) bankowość elektroniczna – system bankowości elektronicznej w banku, który świadczy wspólnie z ZUS usługę rejestracji profilu i logowania na portalu PUE/eZUS;
- 3) Certyfikat z ZUS – certyfikat wystawiony bezpłatnie przez Centrum Certyfikacji Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, przeznaczony do podpisywania zaświadczeń lekarskich oraz innych dokumentów związanych bezpośrednio z wystawianiem tych zaświadczeń w formie elektronicznej; Certyfikat z ZUS służy do potwierdzania pochodzenia oraz integralności danych w systemie teleinformatycznym Zakładu Ubezpieczeń Społecznych i jest generowany z wykorzystaniem aktualnych danych Usługobiorcy znajdujących się w systemach ZUS;
- 4) Elektroniczna Skrzynka Podawcza – udostępniony przez ZUS w ramach Portalu PUE/eZUS środek komunikacji elektronicznej spełniający standardy określone i opublikowane na ePUAP przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, za pomocą którego Usługobiorca może przysyłać wnioski i dokumenty elektroniczne do ZUS i otrzymywać odpowiedzi;
- 5) Kompleksowy System Informatyczny (KSI ZUS) – zaawansowany system informatyczny stosowany w ZUS;
- 6) kwalifikowany podpis elektroniczny – zaawansowany podpis elektroniczny, który jest składany za pomocą kwalifikowanego urządzenia do składania podpisu elektronicznego i który opiera się na kwalifikowanym certyfikacie podpisu elektronicznego; podpis ten, zgodnie z art. 25 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylającej dyrektywę 1999/93/WE, ma skutek prawny równoważny podpisowi własnoręcznemu;

7) login.gov.pl – rozwiązanie informatyczne, za pomocą którego można logować się do usług w różnych serwisach publicznych i potwierdzać tożsamość online;

8) login PUE/eZUS – unikalny identyfikator Usługobiorcy nadany automatycznie przy rejestracji profilu PUE/eZUS;

9) Portal PUE/eZUS (Platforma Usług Elektronicznych ZUS) – portal, który zapewnia dostęp do Usług informacyjnych, Usług operacyjnych oraz Elektronicznej Skrzynki Podawczej;

10) płatnik składek – podmiot, który ma obowiązek zgłaszania do ZUS osób ubezpieczonych i rozliczania za nie składek;

11) podpis zaufany (PZ) – podpis elektroniczny, którego autentyczność i integralność są zapewniane przy użyciu pieczęci elektronicznej ministra właściwego do spraw informatyzacji. Podpis zaufany zawiera:

a) dane identyfikujące osobę, ustalone na podstawie środka identyfikacji elektronicznej wydanego w systemie, o którym mowa w art. 20aa pkt 1, poniżej wskazanej ustawy które obejmują:

– imię (imiona),

– nazwisko,

– numer PESEL,

b) identyfikator środka identyfikacji elektronicznej, przy użyciu którego został złożony,

c) czas jego złożenia

– o których mowa w art. 3 pkt 14a ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne;

12) potwierdzenie profilu PUE/eZUS – potwierdzenie tożsamości Usługobiorcy poprzez porównanie jego danych zaczerpniętych z:

a) dokumentu tożsamości,

b) kwalifikowanego podpisu elektronicznego,

c) profilu zaufanego (PZ)/login.gov.pl,

d) bankowości elektronicznej

– z danymi podanymi przez Usługobiorcę w procesie zakładania profilu PUE/eZUS;

13) profil PUE/eZUS – profil informacyjny, konto utworzone w Portalu PUE/eZUS, które umożliwia Usługobiorcy korzystanie z Usług lub Elektronicznej Skrzynki Podawczej;

14) profil zaufany – środek identyfikacji elektronicznej zawierający zestaw danych identyfikujących i opisujących osobę fizyczną, o którym mowa w art. 3 pkt 14 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne;

15) Regulamin – regulamin korzystania z PUE/eZUS;

16) Rejestr Asystentów Medycznych (RAM) – rejestr prowadzony przez Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia, który zawiera: upoważnienia do wystawiania zaświadczeń lekarskich wraz z datą ich obowiązywania, dane dotyczące wystawiających zaświadczenia (tj. lekarzy, lekarzy dentystów, felczerów) oraz upoważnionych do ich wystawiania (tj. asystentów medycznych), posiadających utworzony profil PUE/eZUS; właścicielem RAM i administratorem zawartych w nim danych jest minister właściwy do spraw zdrowia;

17) Robot – program wykonujący automatycznie określone zadania; działanie Robota może być sterowane przez człowieka przez wprowadzony wcześniej program bądź przez zbiór ogólnych reguł, które zostają przełożone na działanie Robota za pomocą technik sztucznej inteligencji;

18) treści o charakterze terrorystycznym to materiały, których celem rozpowszechniania jest szerzenie przesłania grup terrorystycznych i ich zwolenników w celu radykalizacji i rekrutacji zwolenników oraz w celu ułatwiania działalności terrorystycznej i kierowania nią, m.in. materiały, które podżegają do popełniania przestępstw terrorystycznych, ułatwiają, pochwalają lub popierają ich popełnianie (szczegółowe określenie treści o charakterze terrorystycznym jest zawarte w art. 2 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/784 z dnia 29 kwietnia 2021 r. w sprawie przeciwdziałania rozpowszechnianiu w internecie treści o charakterze terrorystycznym);

19) przestępstwa terrorystyczne to czyny umyślne, które ze względu na swój charakter lub kontekst mogą wyrządzić poważne szkody państwu lub organizacji międzynarodowej (szczegółowe określenie przestępstw terrorystycznych jest zawarte w art. 3 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/541 z dnia 15 marca 2017 r. w sprawie zwalczania terroryzmu i zastępującej decyzję ramową Rady 2002/475/WSiSW);

20) urządzenie mobilne – urządzenie z systemem operacyjnym iOS lub Android, które obsługuje transmisję danych i ma dostęp do internetu;

21) urzędowe poświadczenie doręczenia – dokument elektroniczny stanowiący potwierdzenie, że Usługobiorcy został doręczony dokument elektroniczny, którego nadawcą jest podmiot administracji publicznej;

22) urzędowe poświadczenie przedłożenia – dokument elektroniczny wydawany Usługobiorcy przez podmiot administracji publicznej jako poświadczenie złożenia dokumentu elektronicznego;

23) Usługa lub Usługi – usługa lub usługi świadczone drogą elektroniczną z wyłączeniem Elektronicznej Skrzynki Podawczej;

24) Usługobiorca – podmiot, który korzysta z Usług;

25) użytkownik numeru telefonu, adresu e-mail – osoba fizyczna będąca odpowiednio stroną:

a) umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w ramach której korzysta z określonego numeru telefonu;

b) umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie dostępu do poczty elektronicznej o określonym adresie e-mail.

26) wystawiający zaświadczenie lekarskie – lekarz, lekarz dentysta, felczer lub starszy felczer, upoważniony przez ZUS do wystawiania zaświadczeń lekarskich o czasowej niezdolności do pracy z powodu choroby, pobytu w szpitalu albo w innym zakładzie leczniczym podmiotu leczniczego wykonującego działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne albo o konieczności osobistego sprawowania opieki nad chorym członkiem rodziny; zaświadczenie lekarskie może wystawiać w imieniu lekarza upoważniona przez niego osoba wpisana do Rejestru Asystentów Medycznych.

### **§ 3 Warunki świadczenia usług**

1.Usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Portalu PUE/eZUS.

2.W przypadku korzystania z usługi Certyfikat z ZUS Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z Polityką certyfikacji dla usługi Certyfikat z ZUS oraz Regulaminem usługi Certyfikat z ZUS (dostępne na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl)) oraz ich zaakceptowania.

3.Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Portalu PUE/eZUS oraz udostępnionych Usług w sposób zgodny z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego oraz postanowieniami Regulaminu.

4.Korzystanie z Usług i Portalu PUE/eZUS jest bezpłatne, z wyjątkiem Usług, za których świadczenie ZUS jest zobowiązany pobierać opłaty na podstawie odrębnych przepisów.

5.Usługobiorca korzysta z zasobów informacyjnych Portalu PUE/eZUS na własną odpowiedzialność.

6.ZUS nie ponosi odpowiedzialności za szkody:

1)poniesione w związku z korzystaniem z Portalu PUE/eZUS, brakiem dostępu albo ograniczeniem dostępu do Portalu PUE/eZUS, niewłaściwym działaniem Portalu PUE/eZUS – powstałe z przyczyn niezależnych od ZUS;

2)powstałe w wyniku działania lub zaniechania Usługobiorcy niezgodne z postanowieniami Regulaminu.

7.Inne ograniczenia odpowiedzialności ZUS mogą wynikać z postanowień § 15 ust. 3 Regulaminu.

8.ZUS zastrzega sobie prawo do decydowania o zawartości Portalu PUE/eZUS.

9.ZUS zastrzega sobie prawo do decydowania o funkcjonalności Certyfikatu z ZUS.

10.Ze względów bezpieczeństwa oraz z innych ważnych przyczyn niezależnych od ZUS, ZUS ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Portalu PUE/eZUS lub Usług, na okres niezbędny do wyeliminowania niepożądanych dla ZUS lub Usługobiorców skutków zaistniałych okoliczności.

11.Portal PUE/eZUS może zawierać odnośniki (linki) do stron zarządzanych przez osoby trzecie.

12.Z zasobów osób trzecich Usługobiorca korzysta na własne ryzyko. ZUS nie ponosi odpowiedzialności za rzetelność, aktualność oraz kompletność danych zawartych na stronach osób trzecich, do których można uzyskać dostęp poprzez odnośniki (linki).

13.Usługobiorca zobowiązany jest powstrzymywać się od:

1)jakichkolwiek bezprawnych działań w ramach korzystania z Usług, a w szczególności od korzystania z Usług bezpośrednio lub pośrednio w sposób sprzeczny z prawem, Regulaminem i zasadami współżycia społecznego;

2)dostarczania treści o charakterze terrorystycznym;

3)korzystania z Usług bezpośrednio lub pośrednio w celu popełniania przestępstw terrorystycznych;

4)korzystania z Robotów lub innych automatyzujących narzędzi bądź oprogramowania bez wcześniejszych uzgodnień z ZUS. W przypadku wykrycia działania Robota bądź innych automatyzujących narzędzi lub oprogramowania ZUS zastrzega sobie prawo do zablokowania możliwości korzystania przez Usługobiorcę, u którego wykryto działanie Robota, z Usług bez konieczności informowania go o tym fakcie.

14. Poprawne korzystanie z Portalu PUE/eZUS wymaga spełnienia odpowiednich wymagań technicznych:

1) urządzenie końcowe połączone z siecią internet;

2) system operacyjny: Windows, macOS albo Linux w wersjach posiadających wsparcie ich producenta. Zalecane jest korzystanie z najnowszej dostępnej wersji tych systemów;

3) przeglądarka z możliwością uruchamiania skryptów JavaScript i appletów (dla podpisu elektronicznego): Firefox w wersji 127 lub wyższej, Chrome w wersji 126 lub wyższej, Edge wersja minimum 126 lub nowsza. Ponadto wymagana jest instalacja dedykowanego rozszerzenia „Podpis elektroniczny Szafr SDK” oraz dodatkowej aplikacji „Szafr Host” udostępniającej funkcję kwalifikowanego podpisu elektronicznego;

4) włączenie obsługi technologii Java Script oraz tzw. „cookies”;

5) dla funkcjonalności związanej z podpisem elektronicznym wymagane są: środowisko Java Sun w wersji min. 1.6, czytnik kart do podpisu elektronicznego z zainstalowanym sterownikiem PKCS#11 do karty i czytnika (dla kluczy przechowywanych na kartach mikroprocesorowych), wczytanie certyfikatów głównych urzędów certyfikacji wydających certyfikaty;

6) dostęp do portalu PUE/eZUS możliwy jest również z wykorzystaniem urządzeń mobilnych.

7) W przypadku profilu lekarza:

a)do generowania pary kluczy zalecane jest korzystanie z następujących przeglądarek:

– Windows – Firefox wersja minimum 127 lub nowsza,

– Windows – Chrome wersja minimum 126 lub nowsza,

– Windows – Edge wersja minimum 126 lub nowsza,

– Linux – Firefox wersja minimum 127 lub nowsza,

– Linux – Chrome wersja minimum 126 lub nowsza,

– macOS – Safari wersja minimum 17.1 lub nowsza.

b)do podpisania Certyfikatem z ZUS zalecane jest korzystanie z najnowszych wersji przeglądarek:

– Windows - Firefox 127 lub nowsza,

– Windows - Chrome 126 lub nowsza,

– Windows – Edge wersja minimum 126 lub nowsza,

– Linux - Firefox wersja minimum 127 lub nowsza,

– Linux - Chrome wersja minimum 126 lub nowsza.

#### **§ 4 Rejestracja – utworzenie profilu PUE/eZUS – zawarcie umowy**

1.Korzystanie z pełnej funkcjonalności Portalu PUE/eZUS oraz zawarcie umowy jest możliwe pod warunkiem:

1) zarejestrowania się przez Usługobiorcę, tj. utworzenia profilu PUE/eZUS oraz jego potwierdzenia, lub

2) utworzenia profilu z urzędu przez ZUS, tj. automatycznego założenia profilu PUE/eZUS w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa.

2.Do rejestracji osoby fizycznej wymagane jest podanie: imienia (imion), nazwiska, numeru PESEL lub serii i numeru dokumentu tożsamości, daty urodzenia, adresu e-mail albo numeru telefonu komórkowego, hasła i opcjonalnie innych danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.

3.Dostęp do danych płatnika będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej może uzyskać osoba fizyczna, która ma zarejestrowany profil w Portalu PUE/eZUS i posiada stosowne pełnomocnictwo udzielone przez płatnika. Potwierdzenie profilu wymaga:

1) użycia kwalifikowanego podpisu elektronicznego, lub

2) użycia profilu zaufanego(PZ)/ login.gov.pl, lub

3) skorzystania z systemu bankowości elektronicznej – w zakresie wynikającym z porozumień zawartych przez ZUS, lub

4) wizyty w placówce ZUS w sali obsługi klientów z aktualnym dokumentem tożsamości.

5) skorzystania z e-wizyty tj. wideorozmowy z pracownikiem ZUS, z aktualnym dokumentem tożsamości.

4.Po potwierdzeniu profilu Usługobiorca może się logować do profilu PUE/eZUS oraz korzystać z Usług, które są udostępnione przez ZUS.

5.W przypadku, gdy:

1) informacje, które zostaną dostarczone z kwalifikowanego podpisu elektronicznego, potwierdzą tożsamość Usługobiorcy, lub

2) informacje, które zostaną dostarczone z profilu zaufanego (PZ)/ login.gov.pl, potwierdzą tożsamość Usługobiorcy, lub

3) informacje, które zostaną dostarczone z systemu bankowości elektronicznej, potwierdzą tożsamość Usługobiorcy, lub

4) pracownik placówki ZUS potwierdzi tożsamość Usługobiorcy na podstawie dostarczonego przez Usługobiorcę dokumentu tożsamości

– profil PUE/eZUS tego Usługobiorcy zostanie potwierdzony na Portalu PUE/eZUS.

6. Jeśli Usługobiorca, który jest osobą fizyczną, podczas zakładania profilu nie użył kwalifikowanego podpisu elektronicznego ani podpisu zaufanego (PZ)/ login.gov.pl, ani systemu bankowości elektronicznej, ZUS utworzy w systemie profil niezaufany. Usługobiorca w terminie 7 dni od założenia profilu niezaufanego powinien się udać do dowolnej placówki ZUS i okazać aktualny dokument tożsamości w celu potwierdzenia niezaufanego profilu PUE/eZUS. Usługobiorca może również potwierdzić niezaufany profil podczas e-wizyty. Jeśli Usługobiorca nie potwierdzi profilu w terminie 7 dni, profil zostanie usunięty z systemu (wygaśnie). Po wygaśnięciu profilu niezaufanego Usługobiorca może założyć kolejny profil.

7. ZUS utworzy automatycznie profil osobie, niemającej dotychczas profilu na Portalu PUE/eZUS, która złoży wniosek o:

1) świadczenie z programu „Rodzina 800+” za pośrednictwem bankowości elektronicznej, systemu Emp@tia albo innego systemu teleinformatycznego, który został wskazany w Biuletynie Informacji Publicznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – zgodnie z art. 13 ust. 5a ustawy z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci (Dz. U. z 2024 r. poz. 421 i 858);

2) świadczenia z programu „Aktywny Rodzic” (czyli świadczenie aktywni rodzice w pracy, świadczenie aktywnie w żłobku oraz świadczenie aktywnie w domu) za pośrednictwem bankowości elektronicznej albo systemu Emp@tia - zgodnie z art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 15 maja 2024 r. owspieraniu rodziców w aktywności zawodowej oraz wychowaniu dziecka - "Aktywny Rodzic" (Dz. U. z 2024 r. poz. 858)

3) świadczenie z programu „Dobry Start” za pośrednictwem bankowości elektronicznej albo systemu Emp@tia – zgodnie z § 13. ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2021 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji rządowego programu „Dobry start” (Dz. U. z 2021 r. poz. 1092);

4) świadczenie wspierające za pośrednictwem bankowości elektronicznej albo systemu Emp@tia – zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o świadczeniu wspierającym (Dz.U. z 2023 r. poz. 1429 i 2760).

8. W przypadkach, o których mowa w ust. 7 pkt 1-4, automatycznie utworzony przez ZUS Profil PUE/eZUS nie wymaga potwierdzenia przez Usługobiorcę.

9. Dane o Usługobiorcach będą wykorzystywane do poprawnej realizacji Usług i tylko do wykonywania zadań statutowych ZUS.

10. Usługobiorcom przysługuje prawo dostępu do swoich danych podawanych przy rejestracji oraz do ich poprawiania.

11. Usługobiorca może oświadczyć, że wyraża zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji dotyczącej ubezpieczeń społecznych i bieżącej działalności ZUS, która nie stanowi informacji handlowej.

12. Usługobiorca może w każdym czasie odwołać zgodę, o której mowa w ust. 11.

## **§ 5 Zablokowanie albo zamknięcie profilu PUE/eZUS**

1.ZUS zastrzega sobie prawo do zablokowania lub zamknięcia profilu PUE/eZUS Usługobiorcy, który narusza prawo lub postanowienia Regulaminu.

2.Osoba, której profil PUE/eZUS został zablokowany albo zamknięty, nie może zarejestrować nowego profilu PUE/eZUS.

3.Aktywacja zamkniętego profilu PUE/eZUS możliwa jest podczas wizyty w sali obsługi klientów w placówce ZUS, z aktualnym dokumentem tożsamości.

4.ZUS jest zobowiązany do poinformowania Usługobiorcy o zablokowaniu bądź zamknięciu profilu PUE/eZUS.

5.Zamknięcie profilu PUE/eZUS jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie Usług.

## § 6 Prawa i obowiązki ZUS

1. Prawo nadawania uprawnień do korzystania z zasobów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych przysługuje ZUS.

2. ZUS nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania Usługobiorcy bądź osoby upoważnionej przez Usługobiorcę do działania w jego imieniu. ZUS ponosi odpowiedzialność tylko w takim zakresie, w jakim odpowiedzialności nie można wyłączyć ani ograniczyć na mocy przepisów bezwzględnie obowiązujących, o ile obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa nie stanowią inaczej.

3. ZUS gwarantuje, że Usługi są świadczone zgodnie z przepisami prawa. ZUS gwarantuje niezaprzeczalność następujących poświadczeń, które wystawia:

1) Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia;

2) Urzędowe Poświadczenie Doręczenia.

4. ZUS zobowiązuje się podejmować niezbędne działania w celu wyeliminowania działań Usługobiorców sprzecznych z przepisami prawa lub niezgodnych z Regulaminem.

5. ZUS jest zobowiązany do ochrony danych osobowych Usługobiorców zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Wnioski i dokumenty ubezpieczeniowe przekazywane za pośrednictwem Portalu PUE/eZUS oraz dane osobowe zawarte w tych dokumentach podlegają ochronie zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych, w tym w szczególności rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), a także ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) oraz ustawy z dnia 13 października 1998 roku o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 497 i 863).

6. ZUS zastrzega sobie możliwość usunięcia danych dotyczących numeru telefonu lub adresu e-mail z profilu PUE/eZUS na zasadach określonych w ust. 7, w przypadku gdy inny Usługobiorca lub osoba trzecia zgłosi do ZUS informację, że te dane:

1) są przypisane do niewłaściwego profilu PUE/eZUS;

2) nie powinny być powiązane z żadnym profilem PUE/eZUS, ponieważ dotyczą osoby, która nie jest Usługobiorcą.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, ZUS:

1) usuwa odpowiednio numer telefonu lub adres e-mail, których dotyczy zgłoszenie, po tym jak osoba zgłaszająca przedłoży dokument potwierdzający, że jest ona użytkownikiem tego numeru telefonu lub adresu e-mail – bez względu na czas ostatniego logowania do profilu PUE /eZUS , do którego te dane są przypisane;

2) usuwa odpowiednio numer telefonu lub adres e-mail, których dotyczy zgłoszenie, jeżeli przerwa od ostatniego logowania Usługobiorcy na profilu PUE/eZUS, do którego przypisane są te dane, wynosi co najmniej 6 miesięcy;

3) usuwa odpowiednio numer telefonu lub adres e-mail, których dotyczy zgłoszenie, po 14 dniach od daty przekazania przez ZUS informacji Usługobiorcy o konieczności potwierdzenia numeru telefonu lub adresu e-mail, które powinny być powiązane z jego profilem PUE/eZUS ; dotyczy to przypadków, gdy przerwa od ostatniego logowania Usługobiorcy na profilu PUE/eZUS, na którym są zapisane te dane, jest krótsza niż 6 miesięcy;

informuje Usługobiorcę o usunięciu z jego profilu PUE/eZUS danych dotyczących numeru telefonu lub adresu e-mail na podstawie ust. 6.

8. Przekazanie Usługobiorcy informacji, o której mowa w ust. 7 pkt 3, uznaje się za zrealizowane, jeśli ZUS wykonał co najmniej jedną z poniższych czynności:

1) wysłał do Usługobiorcy wiadomość e-mail albo wiadomość SMS z wykorzystaniem odpowiednio adresu e-mail lub numeru telefonu podanego przez Usługobiorcę, z zastrzeżeniem, że ZUS nie wykorzystuje do tego kanału komunikacji, którego dotyczy zgłoszenie, o którym mowa w ust. 6;

2) umieścił informację o konieczności potwierdzenia numeru telefonu lub adresu e-mail bezpośrednio na profilu PUE/eZUS Usługobiorcy;

3) przekazał ustną informację podczas rozmowy telefonicznej z Usługobiorcą lub jego pełnomocnikiem i sporządził notatkę służbową na tę okoliczność.

9. ZUS stosownie do art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług. Informacja dotyczy zagrożeń, które ZUS identyfikuje jako zagrożenia potencjalne, co oznacza, że powinny one być brane pod uwagę, mimo że ZUS stosuje systemy zabezpieczające swoją infrastrukturę przed nieuprawnionym oddziaływaniem osób trzecich. Do tych zagrożeń należą:

1) możliwość działania szkodliwego oprogramowania (np. oprogramowanie malware, robaki internetowe);

2) możliwość odnalezienia słabości systemu kryptograficznego, a tym samym umożliwienia jego złamania lub obejścia, a w konsekwencji możliwość pozyskania osobistych i poufnych informacji;

3) możliwość wyłudzenia haseł (phishing) poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających do złudzenia autentyczne i w konsekwencji pozyskanie osobistych i poufnych informacji.

10. ZUS stosownie do art. 6 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną informuje, że aby podnosić jakość Usług i badać preferencje Usługobiorców, stosuje pliki cookies zgodnie z Polityką cookies dostępną na stronie <https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/polityka-cookies-dla-pue-zus/ezus>.

## § 7 Prawa i obowiązki Usługobiorcy

1.Usługobiorca ma prawo korzystać z Usług z chwilą rejestracji profilu PUE/eZUS.

2.Zabronione jest korzystanie z profilu PUE/eZUS innych Usługobiorców oraz udostępniania swojego profilu PUE/eZUS innym osobom.

3.Zabronione jest posiadanie przez Usługobiorcę dodatkowych profili PUE/eZUS.

4.W przypadku gdy jedna osoba posiada upoważnienie do kilku profili PUE/eZUS, ma ona obowiązek poinformować o tym ZUS i przedstawić stosowne pełnomocnictwa.

5.Usługobiorca jest zobowiązany do aktualizacji danych wymaganych do jego rejestracji w każdym przypadku ich zmiany.

6.Usługobiorca, który ma uprawnienie do pozyskiwania nie tylko swoich danych osobowych (np. lekarz, asystent medyczny), obowiązany jest do przetwarzania pozyskanych danych zgodnie z przepisami prawa.

7.Usługobiorca będący płatnikiem jest upoważniony do przetwarzania danych osobowych i innych informacji zawartych na koncie ubezpieczonego, o którym mowa w ustawie z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych, pozyskanych za pośrednictwem Portalu PUE/eZUS, tylko w celu realizacji zadań płatnika składek określonych przez przepisy z zakresu ubezpieczeń społecznych.

8.Usługobiorca jest zobowiązany zapewnić zabezpieczenie urządzenia używanego do logowania na profilu PUE/eZUS podczas korzystania z zasobów Portalu PUE/eZUS na warunkach określonych w § 11 ust. 5–8 Regulaminu.

9.Usługobiorca ponosi odpowiedzialność na zasadach przewidzianych na mocy przepisów bezwzględnie obowiązujących.

## § 8 Rodzaj i zakres Usług

1.Usługami są w szczególności:

1)Usługi informacyjne - odczyt danych zapisanych na indywidualnych kontach KSI ZUS;

2)Usługi operacyjne:

– składanie dokumentów (wniosków i dokumentów ubezpieczeniowych);

– składanie wniosków o świadczenia:

– – z programu „Rodzina 800+” świadczenie wychowawcze (tzw. świadczenie 800+),

– – z programu „Aktywny Rodzic” - świadczeie aktywni rodzice w pracy, aktywnie w żłobku, aktywnie w domu,

– – z programu „Dobry Start”,

– – świadczenie wspierające,

– rezerwacje wizyty w wybranej placówce ZUS i anulowania zarezerwowanych wizyt;

– wystawianie zaświadczeń lekarskich i pobierania danych udostępnionych przez ZUS – w przypadku osób do tego uprawnionych;

– generowanie zaświadczeń (potwierdzeń) z danymi zapisanymi w ZUS;

– wyliczenie prognozowanej kwoty świadczenia emerytalnego w kalkulatorze emerytalnym.

3)Aplikacja ePłatnik;

4)aplikacje mobilne ZUS.

2.ZUS udostępnia aplikacje mobilne ZUS wymagające osobnej aktywacji na urządzeniu mobilnym z wykorzystaniem kodu QR albo kodu aktywacyjnego generowanego na Portalu PUE/eZUS. Na Portalu PUE/eZUS prezentowane są informacje o urządzeniach połączonych z aplikacjami mobilnymi.

3.Usługobiorca, który składa wnioski lub dokumenty ubezpieczeniowe za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej, wyraża zgodę na posługiwanie się kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym (PZ) lub profilem PUE/eZUS lub Certyfikatem z ZUS w procesach uwierzytelniania i podpisywania dokumentów.

## § 9 Aplikacja ePłatnik

1.ZUS udostępnia aplikację ePłatnik, która umożliwia przekazywanie do ZUS dokumentów ubezpieczeniowych.

2.Usługobiorca może posiadać uprawnienia do obsługi danych dwóch lub więcej płatników składek. W takiej sytuacji Usługobiorca każdorazowo wybiera płatnika składek, w którego imieniu działa.

3.Płatnik składek otrzymuje wystawione przez ZUS:

- 1) Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia – w przypadku gdy zestaw dokumentów ubezpieczeniowych w formie elektronicznej nie zawiera błędów krytycznych;
- 2) komunikaty informujące o błędach, jakie zostały wykryte przez ZUS w przekazywanym zestawie dokumentów ubezpieczeniowych w formie elektronicznej.
- 4.Zestaw dokumentów ubezpieczeniowych w formie elektronicznej, który zawiera co najmniej jeden błąd krytyczny nie zostanie przekazany i przyjęty przez ZUS.
- 5.Aplikacja ePłatnik wyświetla błąd krytyczny wtedy, gdy dokument ubezpieczeniowy jest błędnie wypełniony.

## **§ 10 Powiadomienia**

- 1.Zarejestrowany Usługobiorca może wyrazić zgodę na otrzymywanie powiadomień o zdarzeniu na profilu PUE/eZUS.
- 2.Powiadomienia, o których mowa w ust. 1, są przekazywane kanałem komunikacji wybranym przez Usługobiorcę. Usługobiorca może wybrać powiadamianie przez:

- 1) e-mail;
- 2) SMS;
- 3) e-mail i SMS.

## **§ 11 Ochrona danych osobowych i bezpieczeństwo informacji**

- 1.ZUS gwarantuje ochronę danych i informacji o Usługobiorcy zgodnie z przyjętą i stosowaną w ZUS polityką bezpieczeństwa informacji.
- 2.ZUS nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnioną zmianę danych lub dostęp do informacji przeznaczonej dla Usługobiorcy przez osoby trzecie, przy użyciu oryginalnych identyfikatorów Usługobiorcy.
- 3.ZUS nie ponosi odpowiedzialności za skutki usunięcia danych (numeru telefonu lub adresu e-mail) powiązanych z profilem PUE/eZUS w przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 6 Regulaminu.
- 4.Do informacji zawartych na koncie ubezpieczonego i koncie Płatnika, o których mowa w ustawie o systemie ubezpieczeń społecznych, pozyskanych przez Usługobiorcę za pośrednictwem Portalu PUE/eZUS, zastosowanie mają przepisy o ochronie danych osobowych, w tym w szczególności rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 29 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 2016 Nr 119, s. 1) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- 5.Usługobiorca zobowiązuje się do zachowania należytej staranności, aby zabezpieczyć urządzenie używane do logowania na profilu PUE/eZUS, w szczególności do:
  - 1)regularnej aktualizacji oraz niezwłocznej instalacji poprawek bezpieczeństwa systemu operacyjnego urządzenia oraz wszystkich zainstalowanych na nim aplikacji i elementów oprogramowania (jak wtyczki Flash, przeglądarki PDF itp.) – po udostępnieniu ich przez producentów oprogramowania;
  - 2)wyposażenia urządzenia w oprogramowanie antywirusowe z aktualną bazą sygnatur wirusów oraz włączenia zapory firewall;
  - 3)w przypadku wykrycia wirusa lub innego złośliwego oprogramowania – jego niezwłocznego usunięcia, a jeśli usunięcie jest niemożliwe lub utrudnione – ponownej instalacji systemu operacyjnego oraz używanego oprogramowania;
  - 4)używania haseł trudnych do złamania lub odgadnięcia, odpowiednio długich (minimum 12 znaków) i skomplikowanych (zawierających małe i wielkie litery, cyfry oraz znaki specjalne);
  - 5)nieudostępniania danych do logowania na profilu PUE/eZUS osobom trzecim, a w przypadku udostępnienia urządzenia osobom trzecim – uniemożliwienia skorzystania z danych logowania do profilu PUE/eZUS zapamiętanych w przeglądarkach lub innych aplikacjach;
  - 6)w przypadku wykrycia wirusa lub innego złośliwego oprogramowania, a także w przypadku pozyskania informacji o przechwyceniu przez osobę trzecią danych logowania – niezwłocznej zmiany hasła logowania do profilu PUE/eZUS oraz innych usług internetowych.
- 6.Usługobiorca zobowiązuje się do zachowania należytej staranności w zakresie zabezpieczenia urządzenia mobilnego wykorzystywanego do logowania na profilu PUE/eZUS oraz używania aplikacji mobilnej ZUS, w szczególności do:
  - 1)regularnej aktualizacji oraz niezwłocznej instalacji poprawek bezpieczeństwa systemu operacyjnego urządzenia mobilnego oraz wszystkich zainstalowanych na nim aplikacji elementów oprogramowania po udostępnieniu ich przez producentów oprogramowania;
  - 2)zainstalowania oprogramowania antywirusowego oraz utrzymywania aktualnej bazy sygnatur wirusów;



3)nieużywania aplikacji mobilnej ZUS w miejscach publicznych i z wykorzystaniem niezabezpieczonych sieci Wi-Fi, Bluetooth itp.;

4)nieudostępniania urządzenia mobilnego osobom trzecim, a w przypadku udostępnienia – uniemożliwienia wykorzystania zapamiętanych poświadczeń do aplikacji mobilnej ZUS i profilu PUE/eZUS;

5)nieujawniania metod dostępu do wykorzystywanego urządzenia mobilnego (PIN, wzór itp.) osobom trzecim;

6)używania haseł trudnych do złamania lub odgadnięcia, odpowiednio długich (minimum 12 znaków) i skomplikowanych (zawierających małe i wielkie litery, cyfry oraz znaki specjalne) oraz nieujawniania haseł innym osobom;

7)wylogowania się z aplikacji mobilnej ZUS po zakończeniu korzystania z niej;

8)w przypadku wykrycia wirusa lub innego złośliwego oprogramowania, a także w przypadku pozyskania informacji o przechwyceniu przez osobę trzecią danych logowania – niezwłocznej zmiany hasła logowania do aplikacji mobilnej ZUS, profilu PUE/eZUS oraz innych usług internetowych.

7.Uslugobiorca zobowiązany jest przestrzegać zasad bezpiecznego korzystania z urządzenia używanego do logowania na profilu PUE/eZUS lub aplikacji mobilnej ZUS, a w przypadku ich nieprzestrzegania działa na własne ryzyko i ponosi odpowiedzialność za skutki takiego działania albo zaniechania działania.

8.Uslugobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za czynności wykonane przez osoby, którym ujawnił poświadczenia logowania lub udostępnił urządzenie służące do uwierzytelnienia na profilu PUE/eZUS ZUS lub w aplikacji mobilnej ZUS, oraz za czynności i operacje, do których doszło w wyniku naruszenia przez Uslugobiorcę postanowień niniejszego Regulaminu.

## **§ 12 Postępowanie reklamacyjne**

1.Reklamacje dotyczące świadczenia Usługi mogą być składane z tytułu:

1) niewykonania Usługi;

2) nienależytego wykonania Usługi.

2.Reklamacja składana jest na piśmie:

1) w postaci papierowej na adres wybranej placówki ZUS (lista placówek dostępna jest pod linkiem: <https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/oddzialy-inspektoraty-biura-terenowe>);

2) w postaci elektronicznej na adres e-mail: [cot@zus.pl](mailto:cot@zus.pl).

3.Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko osoby składającej oraz login PUE/eZUS;

2) przedmiot i okoliczności uzasadniające reklamację.

4.Podpis na reklamacji złożonej w sposób, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, może mieć postać imienia i nazwiska naniesionych w treści reklamacji (tzw. podpis elektroniczny zwykły) albo może być podpisem osobistym, podpisem zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

5.Reklamacje będą rozpatrywane w kolejności wpływu, ale nie później niż w ciągu 30 dni. W uzasadnionych przypadkach ZUS może przedłużyć termin rozpatrzenia reklamacji o dodatkowy niezbędny czas do rozpatrzenia reklamacji, jednak nie dłuższy niż 30 dni, o czym osoba składająca reklamację zostanie poinformowana.

## **§ 13 Prawa autorskie i pokrewne**

1.Portał PUE/eZUS, jako oprogramowanie komputerowe, podlega ochronie na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2022 r. poz. 2509).

2.Zbiór danych indywidualnych udostępnianych w Portalu PUE/eZUS stanowi bazę danych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz.U. z 2021 r. poz. 386) i podlega ochronie przewidzianej w przepisach tej ustawy.

3.W Portalu PUE/eZUS nie jest prowadzona promocja podmiotów innych niż ZUS.

4.Uslugobiorca może korzystać z utworów i/lub baz danych jedynie w zakresie dozwolonego użytku. Zabronione jest pobieranie zawartości baz danych i wtórne ich wykorzystywane w całości lub w istotnej części co do jakości lub ilości.

## **§ 14 Rozwiązanie umowy**

1.Uslugobiorca może w każdym momencie zawnioskować o zamknięcie profilu na Portalu PUE/eZUS, co jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie Usług.

2.Przepis ust. 1 nie ma zastosowania do usługobiorców, którzy na podstawie obowiązujących przepisów zobowiązani są do utrzymywania profilu na Portalu PUE/eZUS.

3.Umowa o świadczenie Usług zostaje rozwiązana przez ZUS w przypadku naruszenia lub uzasadnionego podejrzenia istotnego naruszenia przez Usługobiorcę prawa lub Regulaminu.

4.Rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi może powodować usunięcie wszystkich danych wprowadzonych przez Usługobiorcę z systemu teleinformatycznego ZUS, chyba że:

1) przepisy prawa stanowią inaczej;

2) usunięcie wszystkich danych wprowadzonych przez Usługobiorcę z systemu teleinformatycznego ZUS nie jest możliwe z uwagi na charakter Usług.

## **§ 15 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od 1.10.2024 r.

2.Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

3.W kwestiach nieuregulowanych stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

4.Regulamin może być zmieniany. Zmiany mogą zostać wprowadzone z powodu konieczności uwzględnienia obowiązków Usługodawcy, nałożonych przez prawo lub rozstrzygnięcie sądu lub innego właściwego organu, lub z innych uzasadnionych przyczyn wyraźnie wskazanych w komunikacie o zmianie Regulaminu. W przypadku określonym w zdaniu poprzedzającym Usługobiorcy są informowani o wprowadzeniu zmiany, poprzez podanie do wiadomości zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji.

5.W przypadku zmiany treści Regulaminu zarejestrowany Usługobiorca zostanie o tym poinformowany podczas uwierzytelniania dostępu do profilu PUE/eZUS. Usługobiorca potwierdza zapoznanie się ze zmienioną treścią Regulaminu.

6.W przypadku likwidacji Portalu PUE/eZUS wszystkie dane Usługobiorców zostaną – po uprzednim powiadomieniu Usługobiorców – trwale usunięte z systemów ZUS z wyłączeniem danych KSI ZUS.

7.Do oceny praw i obowiązków Usługobiorcy wynikających z Regulaminu właściwe jest prawo polskie.