

## Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

### I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej eBOK, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Niniejszy regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i znajduje zastosowanie do usług świadczonych drogą elektroniczną przez [MPWiK w m.st. Warszawie S.A.](#)
3. Dostęp do eBOK możliwy jest przez stronę internetową [MPWiK w m.st. Warszawie S.A](#) bądź bezpośrednio przez [Internetowe Biuro Obsługi Klienta](#).
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - **eBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
  - **Hasło** - hasło zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK, które powinno składać się z min. 8 znaków oraz zawierać: cyfry, małe litery, duże litery, znaki specjalne
  - **Odbiorca usług** - każdy, kto korzysta z usług wodociągowych lub kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę lub zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie umowy zawartej z Miejskim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.
  - **Numer Użytkownika** - numer identyfikacyjny, który Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. nadało każdemu Odbiorcy usług lub Zarządcy nieruchomości. W przypadku Odbiorcy usług jest to 6 pierwszych cyfr nr faktury lub nr umowy zawartej na świadczenie usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.
  - **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1 ze zm.).
  - **Spółka, Operator** - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. będąca Administratorem Danych Osobowych Użytkowników eBOK.
  - **Użytkownik** - Odbiorca usług lub Zarządca nieruchomości zarejestrowany w eBOK, posiadający Numer Użytkownika oraz hasło.
  - **Zarządca nieruchomości** – użytkownik eBOK pełniący rolę administratora nieruchomości, upoważniony do reprezentowania i zarządzania nieruchomością w imieniu Odbiorcy usług.
5. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Operator.
6. eBOK jest dostępny 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Operator zastrzega sobie prawo do możliwości dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub innych prac związanych z systemem informatycznym.
7. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
8. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronach internetowych wskazanych w pkt 3 w formie umożliwiającej jego odtworzenie oraz zapoznanie się z nim w dowolnym miejscu i czasie, a także w Dziale Obsługi Klienta (pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa oraz ul. Żurawia 4, 00-468 Warszawa).

9. Niniejszy regulamin wchodzi w życie w dniu jego opublikowania na stronie internetowej Spółki oraz w serwisie eBOK.
10. Spółka zastrzega sobie prawo do możliwości zmiany Regulaminu.

## **II. Rejestracja konta przez Odbiorcę usług**

1. Zarejestrowanie konta w eBOK jest możliwe przez Internet, wyłącznie poprzez formularz rejestracji umieszczony na stronie [Internetowego Biura Obsługi Klienta](#).
2. Przed rejestracją Odbiorca usług jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu oraz ustanowienia hasła do logowania.
3. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Odbiorcę usług drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie na podany w formularzu rejestracji adres e-mail powiadomienia zawierającego link aktywacyjny konta w eBOK. Aktywacja konta w eBOK jest równoważna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Operatorem.
4. Pełna aktywacja konta eBOK następuje w ciągu 24 godzin.

## **III. Rejestracja przez Operatora**

1. Zarejestrowanie w eBOK przez Operatora następuje w wyniku zgłoszenia pisemnego lub telefonicznego Odbiorcy Usług.
2. Po zarejestrowaniu konta w eBOK przez Operatora na podany przez Odbiorcę usług adres email następuje wysyłka powiadomienia zawierającego link do resetowania hasła.
3. Przed pierwszym logowaniem Odbiorca usług jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu oraz ustanowienia hasła do logowania. Aktywacja konta w eBOK jest równoważna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Operatorem.
4. Pełna aktywacja konta eBOK następuje w ciągu 24 godzin.

## **IV. Rejestracja konta dla Zarządcy nieruchomości.**

1. Rejestracji konta dla Zarządcy nieruchomości dokonuje Operator w wyniku pisemnego zgłoszenia Zarządcy nieruchomości, po uprzednim zweryfikowaniu uprawnień zgłaszającego do reprezentowania Odbiorcy usług. Zgłoszenie powinno zawierać: pełną nazwę Zarządcy nieruchomości, adres e-mail, który zostanie przypisany do konta eBOK oraz wykaz adresów administrowanych nieruchomości.
2. Operator nadaje Zarządcy nieruchomości Numer Użytkownika.
3. Po zarejestrowaniu konta w eBOK przez Operatora na podany przez Zarządcę nieruchomości adres e-mail następuje wysyłka numeru Użytkownika oraz powiadomienia zawierającego link do resetowania hasła.
5. Przed pierwszym logowaniem Zarządcy nieruchomości jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu oraz ustanowienia hasła do logowania. Aktywacja konta w eBOK jest równoważna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Operatorem.

## **V. Logowanie do eBOK**

1. Logowanie do eBOK wymaga dwuetapowego uwierzytelnienia Użytkownika.
2. W pierwszym etapie Użytkownik na stronie głównej wpisuje numer Użytkownika i hasło.

3. W drugim etapie na numer telefonu komórkowego lub adres e-mail wskazany w formularzu rejestracji wysyłany jest jednorazowy kod do logowania, kod ważny jest 10 minut. Otrzymany kod Użytkownik zobowiązany jest wpisać w okno logowania.
4. W przypadku nieotrzymania kodu należy skorzystać z funkcji „Wróć do loginu/hasła”, dostępnej w oknie logowania lub skontaktować się z Działem Obsługi Klienta.

## VI. Korzystanie z eBOK

1. Operator może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.
2. Użytkownik ma dostęp do usług/funkcjonalności eBOK, takich jak:
  - **Podaj odczyt** - Użytkownik może podać stan wodomierza, jak również sprawdzić odczyty wodomierza od daty zawarcia umowy;
  - **Rozliczenia** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur; posiada również możliwość wydrukowania odpisu z faktur, a także sprawdzenia aktualnego stanu konta wraz z odsetkami naliczonymi w notach;
  - **eFAKTURA** - Użytkownik ma możliwość zgłoszenia aktywacji usługi eFAKTURA, zmiany adresu e-mail do eFAKTURY, wycofania akceptacji usługi eFAKTURA, pobrania pliku eFAKTURY.  
Szczegółowe wytyczne dotyczące aktywacji i korzystania z usługi eFAKTURA znajdują się w „Zasadach wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej (eFAKTURA)”, które stanowią integralną część Akceptacji eFAKTURY;
  - **ePŁATNOŚCI** - Użytkownik ma możliwość dokonania płatności za faktury/eFAKTURY udostępnione w eBOK, za pośrednictwem operatora płatności internetowych;
  - **Umowy** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, daty zawarcia umowy, numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy, wykazu faktur przyporządkowanych do umowy oraz ma dostęp do treści umowy;
  - **Wodomierz** - Użytkownik ma możliwość zgłoszenia stanu wodomierza głównego i wodomierza ogrodowego, a także możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego;
  - **Korespondencja** - Użytkownik może zgłosić uwagę, awarię, reklamację, zmianę danych lub przesłać korespondencję innej treści, istnieje również możliwość sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych do Spółki za pośrednictwem eBOK.
3. Zarządca nieruchomości, administrujący tylko częścią nieruchomości danego Odbiorcy usług, posiada ograniczony dostęp do niektórych usług i funkcjonalności systemu eBOK, w zakresie:
  - dostępu do informacji zawartych w zakładce ROZLICZENIA;
  - aktywacji usługi eFAKTURA;
  - dokonywania zmiany danych identyfikacyjnych, danych adresowych oraz danych kontaktowych danego Odbiorcy usług.
4. Zarządca nieruchomości może posiadać tylko jedno konto w eBOK.
5. Dołączenie do konta Zarządcy nieruchomości kolejnych Odbiorców usług wymaga każdorazowego zgłoszenia w formie pisemnej do Działu Obsługi Klienta.
6. Operator jest zobowiązany do sprostowania danych Użytkownika na każde jego żądanie.
7. Operator jest zobowiązany do dezaktywacji konta w eBOK na każde żądanie Użytkownika.

8. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków nastąpi dezaktywacja konta w eBOK.
9. Dezaktywacja konta Zarządcy nieruchomości następuje po odłączeniu ostatniego powiązanego z kontem Odbiorcy usług.
10. Dezaktywacja konta w eBOK jest jednoznaczna z dezaktywacją usługi eFAKTURA.
11. Dezaktywacja konta równoważna jest z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach eBOK.
12. Użytkownik zobowiązany jest do aktualizacji za pośrednictwem portalu danych kontaktowych wykorzystywanych w procesie logowania do konta w eBOK. Zmiany adresu e-mail oraz zmiany numeru telefonu należy dokonać w zakładce Moje konto.
13. Użytkownik w każdej chwili posiada możliwość zmiany hasła korzystając z funkcji „Nie pamiętam hasła”, dostępnej na stronie głównej eBOK lub w zakładce „Moje konto”.

## **VII. Pomoc techniczna**

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK. Informacje o zmianach są publikowane w eBOK.
2. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
3. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie eBOK.
4. Operator zastrzega sobie prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania usługi bez wcześniejszego powiadomienia użytkownika w celu przeprowadzenia prac serwisowych.
5. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących działania eBOK jest możliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [ebok@mpwik.com.pl](mailto:ebok@mpwik.com.pl) lub pod numerem telefonu 22 445 50 00. Spółka udzieli odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 30 dni.
6. Operator nie odpowiada za prędkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.

## **VIII. Minimalne wymagania techniczne**

1. Prawidłowe korzystanie z eBOK jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez sprzęt, oprogramowanie oraz system teleinformatyczny Użytkownika następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - korzystać z jednej z następujących przeglądarek internetowych: [Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge] w wersji wydanej nie później niż 2 lata wstecz;
  - posiadać aktywny i prawidłowo działający dostęp do Internetu;
  - przeglądarka internetowa wskazana powyżej musi akceptować pliki cookies.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie eBOK, jeżeli sprzęt komputerowy, oprogramowanie lub dostęp do Internetu Użytkownika nie spełniają powyższych wymagań technicznych

## **IX. Zakres odpowiedzialności**

1. Korzystanie z eBOK przez Użytkownika jest dozwolone w zakresie zgodnym z przeznaczeniem eBOK, postanowieniami niniejszego Regulaminu, przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego oraz ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet. Za niedozwolone użycie

eBOK uznaje się jakiegokolwiek użycie prowadzące do naruszenia Regulaminu, dobrego imienia Operatora oraz osób trzecich lub naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W szczególności za działania niedozwolone uznaje się zamieszczanie przez Użytkownika w eBOK treści o charakterze bezprawnym.

2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pośrednictwem eBOK.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Numeru Użytkownika oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie.

## **X. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych**

### **Dlaczego Twoje dane są przetwarzane?**

Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe aby umożliwić Ci korzystanie z Internetowego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej eBOK, w szczególności zakładania i wykorzystania Twojego indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych. Jeśli jesteś osobą, która reprezentuje klienta instytucjonalnego lub została wskazana jako osoba do kontaktu, Twoje dane osobowe będą przetwarzane w celu kontaktu z Tobą w związku ze świadczeniem usług w ramach eBOK na rzecz klienta instytucjonalnego.

### **Skąd mamy Twoje dane?**

Otrzymaliśmy je od Ciebie lub od klienta instytucjonalnego, którego reprezentujesz lub który wskazał Cię jako osobę do kontaktu. Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, ale jest niezbędne do zapewnienia dostępu i korzystania z eBOK oraz umożliwienia kontaktu.

### **Kto administruje moimi danymi?**

Administratorem Twoich danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A., z siedzibą w Warszawie, pl. Starynkiewicza 5 (dalej: MPWiK).

Na pytania dotyczące przetwarzania Twoich danych osobowych odpowie Inspektor Ochrony Danych. Kontakt email: [iodo@mpwik.com.pl](mailto:iodo@mpwik.com.pl) lub pocztą: Inspektor Ochrony Danych w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji, pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa.

### **W jakim celu przetwarzamy dane osobowe klientów indywidualnych?**

**Jeżeli jesteś klientem indywidualnym (osobą fizyczną), Twoje dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:**

- umożliwienia rejestracji w eBOK oraz korzystania z funkcjonalności eBOK<sup>1</sup>;

---

<sup>1</sup>art. 6 ust. 1 lit b 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.) (dalej: RODO),

- realizacji prawnie uzasadnionych interesów MPWiK, tj.: ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami<sup>2</sup>,
- realizacji ciężącego na MPWiK obowiązku prawnego w postaci archiwizacji oraz innych obowiązków prawnych ciężących na MPWiK wynikających z przepisów prawa<sup>3</sup>

### **W jakim celu przetwarzamy dane osobowe podane w ramach kont eBOK zakładanych przez klientów instytucjonalnych?**

Jeżeli jesteś osobą, która reprezentuje klienta instytucjonalnego lub została wskazana jako osoba do kontaktu, Twoje dane osobowe w postaci imiennego adresu e-mail będą przetwarzane w celu realizacji uzasadnionego interesu MPWiK w postaci podjęcia oraz realizacji kontaktu z Tobą w związku ze świadczeniem usług w ramach eBOK na rzecz klienta instytucjonalnego<sup>4</sup>.

### **Jak długo będą przechowywane Twoje dane?**

Twoje dane osobowe będą przechowywane:

- do czasu rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
- do czasu przedawnienia roszczeń (przewidzianego w przepisach prawa powszechnie obowiązującego);
- do czasu realizacji ciężących na MPWiK obowiązków prawnych przez okres przewidziany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego,
- do momentu wyrażenia sprzeciwu na dalszy kontakt przez osobę, która reprezentuje klienta instytucjonalnego lub została wskazana jako osoba do kontaktu.

### **Kto może mieć dostęp do Twoich danych?**

Odbiorcami Twoich danych osobowych mogą być:

- podmioty, którym administrator powierzy przetwarzanie Twoich danych osobowych, w szczególności podmioty świadczące na rzecz MPWiK usługi informatyczne i pocztowe, firmy realizujące montaż, wymianę i odczyt wodomierzy głównych oraz realizujące usługi doradztwa, prawnicze i konsultacyjne;
- podmioty, którym administrator udostępni dane osobowe na podstawie przepisów prawa, na udokumentowany wniosek.

---

<sup>2</sup> art. 6 ust. 1 lit. f RODO,

<sup>3</sup> art. 6 ust.1 lit. c RODO w zw. z przepisami Ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz art. 6 ust.1 lit. c RODO w zw. z przepisami ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,

<sup>4</sup> art. 6 ust. 1 lit. f RODO

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m. st. Warszawie S.A.	<b>Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK)</b>	Strona 7/1 Wydanie 09 z dnia 12.08.2025 r.
--	---	--

### **Jakie masz prawa w związku z przetwarzaniem Twoich danych?**

- masz prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, a w przypadkach określonych przepisami prawa również prawo do ograniczenia przetwarzania, usunięcia, przenoszenia oraz wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania;
- masz prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, infolinia 606 950 000), gdy uznasz że MPWiK przetwarza Twoje dane osobowe niezgodnie z prawem.

Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych w zakresie plików Cookies znajdują się w Polityce plików Cookies.