Załącznik do Zarządzenia Nr 9/2026
Prezesa Zarządu Zakładu Wodociągów
i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie
z dnia 28 października 2026 r.

**Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)**

w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Szczecinie

## I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Szczecinie (zwany dalej „Regulaminem") określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: „e-BOK") w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Szczecinie.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 ze zm.).
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej ZWiK Szczecin, jak również w Biurze Obsługi Klienta (ul. Maksymiliana Golisza 10, 71-682 Szczecin).
4. Korzystanie z e-BOK jest możliwe tylko przez użytkowników, którzy zaakceptowali treść niniejszego Regulaminu na etapie rejestracji lub aktywacji konta w e-BOK.
5. Użytkownik e-BOK jest zobowiązany do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne, z wyłączeniem Rozdziału III ust. 1 pkt 9 niniejszego regulaminu.
7. Użytkownikiem e-BOK może zostać każdy Klient ZWIK Szczecin po zarejestrowaniu konta w e-BOK.
8. Nadzór nad funkcjonowaniem e-BOK sprawuje Wydział Obsługi Klienta i Sprzedaży ZWiK Szczecin.
9. Do poprawnego funkcjonowania e-BOK niezbędna jest przeglądarka internetowa wykorzystująca standard HTML 5.0 lub nowszy, akceptująca pliki cookies. Do poprawnego działania aplikacji mobilnej konieczny jest system Android 6.0 (lub nowszy) oraz iOS 13.4 (lub nowszy).

10. ZWIK Szczecin nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik e-BOK, a które uniemożliwiają korzystanie z e-BOK.
11. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
    1) **ZWiK Szczecin** – Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczecinie, ul. Maksymiliana Golisza 10, 71-682 Szczecin, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym Szczecin - Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000063704, o kapitale zakładowym w wysokości 222 334 500,00 zł, NIP: 851-26-24-854, REGON: 811931430;
    2) **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta ZWiK Szczecin, platforma internetowa dla klientów ZWiK Szczecin działająca pod adresem https://ebok.zwik.szczecin.pl;
    3) **Klient** – osoba fizyczna (w tym również osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą), osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej ze ZWiK Szczecin umowy w przedmiocie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków, która posiada wynikający z tej umowy indywidualny identyfikator/numer Klienta;
    4) **Użytkownik** – Klient ZWiK Szczecin zarejestrowany w e-BOK;
    5) **Identyfikator** – ciąg znaków podawany przez Użytkownika umożlwiający jego identyfikację podczas logowania w e-BOK;
    6) **Hasło** – ciąg znaków podawany przez Użytkownika podczas logowania w e-BOK, zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do e-BOK;
    7) **e-Faktura** – faktura elektroniczna będąca dokumentem księgowym, która została wystawiona, przesłana i odebrana w formie cyfrowej w formacie pdf;
    8) **wizualizacja e-faktury** – obraz faktury ustrukturyzowanej udostępniony w formacie pdf zawierający numer KSeF oraz kod weryfikacyjny (kod QR) umożliwiający identyfikację dokumentu dostępnego w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF) w formacie xml;

9) **Operator Płatności –** wyspecjalizowany podmiot technologiczny i finansowy świadczący usługi finansowe, tj. obsługujący autoryzację i rozliczanie transakcji płatniczych;
10) **Ustawa** - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 ze zm.);
11) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie, przechowywanie i wysyłanie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 ze zm.).

## II. Rejestracja

1. Rejestracja w e-BOK jest możliwa po zapoznaniu się i zaakceptowaniu treści niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika następuje drogą internetową poprzez wypełnienie danych w formularzu znajdującym się na stronie internetowej ZWIK Szczecin: https://ebok.zwik.szczecin.pl.
3. Po poprawnym wypełnieniu formularza rejestracji konta użytkownika Klient otrzymuje na podany adres poczty e-mail informację zwrotną celem aktywacji konta w e-BOK.
4. W przypadku niepoprawnego wypełnienia danych w formularzu rejestracji konta użytkownika Klient otrzymuje wiadomość o konieczności kontaktu z Biurem Obsługi Klienta ZWiK Szczecin.
5. Aktywacja konta w e-BOK jest równoważna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze ZWiK Szczecin w zakresie prowadzenia konta e-BOK.
6. Podczas pierwszego logowania w e-BOK Użytkownik zostanie poproszony o zmianę tymczasowego hasła na hasło własne.
7. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć dane umożliwiające logowanie do e-BOK, w szczególności: login i hasło, przed dostępem osób nieuprawnionych.
8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki (w tym powstałe szkody) wynikające z uzyskania dostępu do e-BOK przez osoby

nieuprawnione, które weszły w posiadanie danych umożliwiających logowanie do e-BOK.

9. Użytkownik e-BOK może w każdym czasie, podczas korzystania z e-BOK, dokonać zmiany hasła.
10. ZWiK Szczecin zobowiązany jest do usunięcia z e-BOK konta Użytkownika na każde jego żądanie zgłoszone za pośrednictwem poczty e-mail lub korespondencyjnie.
11. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków nastąpi dezaktywacja konta w e-BOK.
12. Dezaktywacja konta równoważna jest z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach e-BOK.

## III. Zakres usług dostępnych poprzez e-BOK

1. Po zalogowaniu się do e-BOK Użytkownik ma możliwość:
   1) podglądu swoich danych podstawowych i teleadresowych oraz możliwość zmiany adresu e-mail lub numeru telefonu;
   2) sprawdzenia salda opłat, podglądu i pobrania wizualizacji e-faktur, a także sprawdzenia historii płatności;
   3) podglądu informacji dotyczących zawartych umów i aneksów;
   4) sprawdzenia informacji o przypisanych do poszczególnych punktów adresowych wodomierzy (ZWiK Szczecin oraz własnych), jak również ich odczytów;
   5) wglądu w informacje dotyczące prowadzonych spraw windykacyjnych;
   6) wyrażania zgody na:
      a) otrzymywanie e-faktury,
      b) otrzymywanie powiadomień SMS;
   7) przesyłania zgłoszeń poprzez formularz kontaktowy;
   8) podawania stanu odczytu wodomierza lub wodomierzy;
   9) dokonywania płatności z tytułu należności wynikających z treści wystawionych faktur z wykorzystaniem usługi inicjowania transakcji płatniczych dzięki szybkim płatnościom realizowanym przez Operatora Płatności przy pomocy kart płatniczych Mastercard/Visa (podmiotem świadczącym obsługę płatności online w zakresie płatności kartami jest spółka Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, wpisana do

rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320590, o kapitale zakładowym w wysokości 2.205.500 złotych w całości opłaconym, posiadająca NIP: 585-13-51-185), systemu BLIK lub przelewem tradycyjnym za pośrednictwem systemu dostarczanego przez Operatora Płatności, po uprzednim zaakceptowaniu regulaminu dotyczącego świadczenia usługi inicjowania transakcji płatniczych i usługi płatniczej przekazu pieniężnego.

2. ZWiK Szczecin zastrzega sobie prawo do czasowej lub bezterminowej modyfikacji dostępności usług świadczonych za pośrednictwem e-BOK.

## IV. Korzystanie z e-BOK

1. e-BOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. ZWiK Szczecin zastrzega sobie możliwość wprowadzania przerw w dostępie do e-BOK, w szczególności z uwagi na konieczność wykonania okresowej konserwacji technicznej lub aktualizacji systemu informatycznego, w tym e-BOK.
2. ZWiK Szczecin zastrzega sobie prawo do zmiany zasad działania e-BOK.
3. ZWIK Szczecin ma prawo zablokować dostęp do konta e-BOK Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z e-BOK w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie konta w e-BOK do działania na szkodę innych Użytkowników, ZWiK Szczecin lub osób trzecich. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z jego przeznaczeniem, jak również do przestrzegania przepisów prawa oraz poszanowania praw i dóbr osobistych pozostałych Użytkowników.
5. ZWiK Szczecin ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji ze strony Użytkownika, w szczególności w sytuacji, kiedy zajdzie uzasadniona wątpliwość co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem rzeczywistym.
6. Użytkownik e-BOK może otrzymywać powiadomienia (SMS lub e-mail) dotyczące wykonania zawartej ze ZWiK Szczecin umowy, w szczególności: dotyczące braku płatności z tytułu wystawionych faktur, zbliżającego się terminu delegalizacji wodomierza prywatnego, awarii, a także terminów planowanych prac na sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.

7. ZWiK Szczecin nie sprawuje kontroli nad sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, z którego korzysta Użytkownik w celu dostępu do e-BOK. W związku z powyższym zleca się, aby Użytkownik korzystał z bezpiecznego sprzętu i aktualnego oprogramowania, w szczególności oprogramowania antywirusowego.

## V. Reklamacje dotyczące działania e-BOK

1. Użytkownicy mają prawo do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK.
2. Reklamacje mogą być kierowane do ZWiK Szczecin w następujący sposób:
   1) poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w e-BOK;
   2) elektronicznie na adres e-mail: bok@zwik.szczecin.pl;
   3) pisemnie na adres: Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., ul. M. Golisza 10, 71-682 Szczecin;
   4) osobiście w siedzibie ZWiK Szczecin (adres jak w pkt 3, od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00-15.00);
   5) telefonicznie pod numerem telefonu: 91 44 26 200 (od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00-15.00).
3. Osoba składająca reklamację zobowiązana jest opisać zgłaszany problem oraz wskazać wszystkie okoliczności prawne i faktyczne uzasadniające złożenie reklamacji pod rygorem ich pominięcia w toku rozpatrywania reklamacji.
4. ZWiK Szczecin rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji ZWiK Szczecin powiadamia Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia pisemnie lub za pośrednictwem poczty e-mail.

## VI. Ochrona danych osobowych

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 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 (zwanego dalej RODO) informujemy Panią/Pana, że:

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika zgromadzonych w e-BOK jest Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecnie, ul. Maksymiliana Golisza 10, 71-682 Szczecin.
2. W celu udzielania informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych powołaliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować w temacie ochrony danych osobowych drogą elektroniczną pisząc na adres e-mail: iod@zwik.szczecin.pl.
3. Dane nie będą przekazywane podmiotom nieuprawnionym, o ile obowiązek ich przekazania nie wynika z przepisów prawa lub zawartych umów, w tym umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 28 RODO.
4. Dane osobowe Użytkownika są potrzebne do zapewnienia dostępu do e- BOK (art. 6 ust. 1 lit. a i b RODO) oraz będą przetwarzane do momentu rezygnacji z usługi e-BOK oraz w celu wypełnienia obowiązków nałożonych na Administratora przez okres wymagalności roszczeń podatkowych, tj. maksymalnie 6 lat od momentu rozwiązania umowy zawartej przez Klienta ze ZWiK Szczecin, liczony zgodnie z przepisami Ustawy o rachunkowości oraz Ordynacji podatkowej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
5. Dane osobowe mogą być przetwarzane także w celu ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) przez okres wynikający z Kodeksu cywilnego przewidziany dla danego typu roszczenia związanego z obsługą e -BOK, od momentu jego wymagalności do czasu ostatecznego zakończenia postępowania.
6. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do świadczenia usługi e-BOK. Brak podania danych uniemożliwi Użytkownikowi korzystanie z usługi.
7. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są:
   1) w celu założenia i prowadzenia konta Użytkownika oraz zapewnienia dostępu do funkcji systemu e-BOK, umożliwiającego Użytkownikowi zarządzanie swoimi sprawami online, bez konieczności osobistego kontaktu z Administratorem na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;

2) w zakresie i celu niezbędnym do umożliwienia Użytkownikowi korzystania z e-BOK oraz prawidłowej realizacji innych usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
3) w celu monitorowania aktywności Użytkownika w systemie-BOK, aby zapewnić bezpieczeństwo usług oraz ochronę przed nieautoryzowanym dostępem, naruszeniami danych czy próbami oszustwa, analizowania aktywności w celu optymalizacji funkcjonowania systemu, lepszego dopasowania usług do potrzeb użytkownika oraz doskonalenia procesów obsługi na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
4) w zakresie i celu niezbędnym do wypełnienia uzasadnionych interesów (prawnie usprawiedliwionych celów), a przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
5) w zakresie i celu niezbędnym do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze w zakresie retencji danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
6) w zakresie przesyłania na wskazane dane kontaktowe informacji o udostępnionych w systemie e-BOK dokumentach, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO (wyrażonej zgody). Użytkownikowi przysługuje prawo do wycofania zgody. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

8. Dane osobowe są przetwarzane wyłącznie przez osoby upoważnione przez Administratora oraz przez podmioty upoważnione, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych na podstawie umów powierzenia.
9. Odbiorcami danych osobowych będą: podmioty świadczące dla ZWiK Szczecin usługi konsultacyjne, doradcze oraz IT.
10. Informujemy, że Użytkownik ma prawo dostępu do przekazanych danych (na podstawie art. 15 RODO), sprostowania danych (na podstawie art. 16 RODO), żądania usunięcia danych (na podstawie i w zakresie określonym w art. 17 RODO), ograniczenia ich przetwarzania w przypadkach określonych w art. 18 RODO, przeniesienia danych (na podstawie art. 20 RODO).
11. Dane osobowe Użytkownika nie będą przekazywane do państw trzecich ani do organizacji międzynarodowych.

12. Informujemy, że w każdej chwili Użytkownik ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych zgodnie i na podstawie art. 21 ust. 1 RODO. Z chwilą wniesienia sprzeciwu jako Administrator zaprzestaniemy przetwarzać dane Użytkownika w tych celach, chyba że będziemy w stanie wykazać, że w stosunku do jego danych istnieją dla Administratora ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec jego interesów, praw i wolności lub dane Użytkownika będą niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
13. Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na sposób przetwarzania jego danych przez Administratora.
14. Dane udostępnione przez Użytkownika nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

## VII. Pliki Cookies

1. Użytkownik, akceptując niniejszy Regulamin, wyraża zgodę na dostęp do informacji i opcji interaktywnych, które następują zgodnie z ustawą oświadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą prawo komunikacji elektronicznej: przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych.
2. Pliki Cookies:
    1) e-BOK realizuje funkcje pozyskiwania informacji o Użytkownikach i ich zachowaniu w następujący sposób:
        a) poprzez dobrowolnie wprowadzone w formularzach informacje,
        b) poprzez zapisywanie w urządzeniach końcowych pliki cookie (tzw. "ciasteczka"),
        c) poprzez gromadzenie danych zbiorowych (informacje o tym, ilu odwiedzających zalogowało się na stronie, itp.)
    2) e-BOK zbiera informacje podane dobrowolnie przez Użytkownika;
    3) e-BOK zapisuje ponadto informacje o parametrach połączenia (oznaczenie czasu, adres IP);
    4) dane podane w formularzu są przetwarzane w celu wynikającym z funkcji konkretnego formularza;
    5) e-BOK korzysta z plików cookies;

6) pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika e-BOK i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych e-BOK. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer;
7) podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym użytkownika e-BOK pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest ZWiK Szczecin;
8) pliki cookies wykorzystywane są w następujących celach:
   a) tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy e-BOK korzystają z usługi e-BOK, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości,
   b) dookreślania sesji logowania użytkownika.

3. Użytkownik może w każdym czasie dokonać zmiany ustawień dotyczących plików cookies. W tym celu należy dokonać zmiany ustawień przeglądarki internetowej dotyczących plików cookies. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu Użytkownika. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej). Brak dokonania przez Użytkownika zmian w ustawieniach przeglądarki skutkujących wyłączeniem przyjmowania plików typu cookies i korzystanie z e-BOK oznacza zgodę Użytkownika na wykorzystanie plików typu cookies na zasadach opisanych w niniejszym regulaminie.
4. Administrator dokłada szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem. Więcej informacji na temat zasad przetwarzania danych osobowych przez ZWIK Szczecin, przysługujących w tym zakresie praw Klientowi, a także

pełna treść obowiązku informacyjnego z art. 13 RODO znajduje się na stronie internetowej ZWiK Szczecin.

## VIII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, RODO, ustawy o ochronie danych osobowych, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Ustawy prawo komunikacji elektronicznej.
2. Dostęp do treści Regulaminu zapewniany jest w sposób umożliwiający jego przechowywanie (utrwalanie) i wielokrotne odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
3. Tytuły poszczególnych rozdziałów Regulaminu mają charakter informacyjny.
4. Użytkownik, akceptując niniejszy Regulamin, wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych na cele związane z funkcjonowaniem e-BOK.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.