

Witamy w nowej odsłonie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta!

- Nowoczesny wygląd, te same sprawdzone funkcjonalności -



Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta

Kontrast:



Czcionka:



PL



PODSUMOWANIE ROZLICZENIA PUNKTY ŚWIADCZENIA USŁUG WNIOSKI I REKLAMACJE UMOWY I DANE

Twoje aktualne saldo

482,00
PLN

6

Data ostatniego przeliczenia salda
09.01.2026

SZCZEGÓŁY ROZLICZEŃ



5

WPROWADŹ STAN
WODOMIERZA

Punkty świadczenia usług

1234-567-89 Przykładowa 1

9876-543-21 Przykładowa 1

8

POKAŹ WIĘCEJ



7

ZŁÓŹ WNIOSK

Nowy wygląd EBOK

Witamy w nowej odsłonie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta!

- Nowoczesny wygląd, te same sprawdzone funkcjonalności -

Jeśli coś zwróci Twoją uwagę lub masz pomysł na ulepszenie, napisz do nas: klient@aquanet.pl lub poprzez formularz "zapytanie" dostępny w sekcji z wnioskami.

Aquanet S.A.



naj eBOK Bezpieczeństwo Regulamin Polityka prywatności Deklaracja dostępności Kontakt

Projekt i wykonanie: PROGRAMMA © Aquanet S.A.

- 1 Ikona postaci** – tutaj znajdziesz ustawienia swojego konta użytkownika: zmienisz hasło, ustalisz metodę uwierzytelniania dwuetapowego, wybierzesz jakie powiadomienia chcesz od nas dostawać.
- 2 Przycisk „zmień klienta”** – wywołuje okienko z listą klientów podpiętych pod użytkownika, którym się logujesz. Zaznaczając wybrany wpis kropką po lewej, a następnie zatwierdzając wybór, przełączasz się na innego klienta. W tym miejscu możesz też odłączyć klienta, którego danych już nie chcesz widzieć.
- 3 Przycisk „dodaj klienta”** – jeżeli chcesz dodać innego klienta niż ten, który masz podpięty pod swojego użytkownika, możesz go samodzielnie dodać klikając w ten przycisk. Wywołuje on okienko z polami do wypełnienia w celu potwierdzenia uprawnień do danych wybranego klienta. Musisz podać dwa numery faktur lub numer umowy oraz numer tego klienta.
- 4 Rozwijana lista danych klienta** – tu zmienisz adres mailowy do otrzymywania e-faktury oraz adres maila do kontaktu. Zmieniając te adresy musisz zatwierdzić zmianę klikając w link potwierdzający przesłany na wskazany mail. Bez potwierdzenia, zmiana nie zostanie wprowadzona. Zmianę numeru telefonu musisz zatwierdzić wpisując w okienku kod wysłany sms-em.
- 5 Kafelek „wprowadź stan”** – przenosi do punktów świadczenia usług, gdzie możesz samodzielnie podać odczyt wodomierza.
- 6 Aktualne saldo** – podsumowanie naszych rozliczeń. Pamiętaj, że saldo jest aktualizowane z niewielkim opóźnieniem wynikającym z księgowania wpłat. Listę faktur i szczegóły salda znajdziesz w zakładce Rozliczenia.
- 7 Kafelek „złóż wniosek”** – przenosi do zakładki z Twoimi wnioskami i reklamacjami.
- 8 Podgląd listy punktów świadczenia usług** – możesz poruszać się po tej podręcznej liście strzałkami lub przejść do pełnego zestawienia swoich punktów.

PODSUMOWANIE ROZLICZENIA PUNKTY ŚWIADCZENIA USŁUG WNIOSKI I REKLAMACJE UMOWY I DANE


ZMIEN KLIENTA


DODAJ KLIENTA

Numer klienta: **1234-567-89**
Jan Kowalski

rozwiń ▾

Profil klienta

USTAWIENIA

UŻYTKOWNICY

GRUPY ODBIORCÓW

ZMIEN HASŁO

USUŃ KONTO

9

10

11

12

Dane użytkownika

E-mail
mail@przykładowy.pl

Numer telefonu
123-456-789

Metoda uwierzytelniania dwuetapowego
Wiadomość SMS

ZMIEN ADRES E-MAIL

13

ZMIEN NUMER TELEFONU

ZMIEN METODĘ UWIERZYTELNIANIA DWUETAPOWEGO

14

Powiadomienia

Chcę dostawać powiadomienia o wystawieniu nowej faktury oraz faktury korygującej przez:

☒ E-mail ☐ SMS

Chcę dostawać powiadomienia o wystawieniu upomnienia przez:

☒ E-mail ☐ SMS

Chcę dostawać powiadomienia że termin płatności mija za 3 dni przez:

☒ E-mail ☒ SMS

Chcę dostawać powiadomienia że termin płatności mija dziś przez:

☒ E-mail ☒ SMS

ZAPISZ ZMIANY

15

- 9 Lista użytkowników** – znajdziesz tu listę użytkowników, którzy są podpięci pod profil klienta. Może być ich wielu jeżeli np. dzielicie się dostępem do faktur. Uprawnienia administratora pozwalają na dostęp do wszystkich danych klienta. Uprawnienia zwykłego użytkownika są zależne od ustawień, które można tutaj dowolnie zmieniać.
- 10 Grupy odbiorców** – jeżeli klient ma podpisaną umowę na wiele adresów (wiele punktów świadczenia usług), to można je pogrupować w zależności od potrzeby. Wówczas w uprawnieniach użytkowników można przypisać dostęp do konkretnej grupy odbiorców. Np. spółdzielnia mieszkaniowa rozdzielająca poszczególne bloki pomiędzy konkretnych zarządców.
- 11 Zmiana hasła** – w tym miejscu ustawisz sobie nowe hasło do EBOK. Zmianę musisz potwierdzić ponownym logowaniem. Każda zmiana hasła wymaga też ponownego podania kodu z wybranej metody uwierzytelnienia.
- 12 Usunięcie konta** – usunięcie konta użytkownika EBOK nie spowoduje przerwania świadczenia usług lub usunięcia danych koniecznych do realizacji umowy. Usunięty użytkownik nie będzie miał jednak już dostępu do podglądu swoich faktur i innych danych dostępnych w EBOK. Ponowny dostęp do EBOK będzie wymagał ponownej rejestracji. Jeżeli chcesz tylko odpiąć wybranego klienta bez usuwania swojego konta, to skorzystaj z opcji odłączania dostępnej pod przyciskiem „zmień klienta”.
- 13 Zmiana adresu e-mail / numeru telefonu użytkownika** – w obu przypadkach zmieniając dane musisz podać kod potwierdzający zmianę przesłany na Twój mail lub telefon. Pamiętaj, że są to dane użytkownika, a nie klienta. Zmiana adresu e-mail w tym miejscu nie wpływa na adres do wysyłki e-faktury.
- 14 Zmiana metody uwierzytelniania dwuetapowego (2FA)** – metodę dodatkowego uwierzytelniania wybierasz przy pierwszym logowaniu do EBOK. Możesz ją jednak w każdej chwili zmienić. Zmianę musisz zatwierdzić podaniem kodu.
- 15 Powiadomienia** – domyślnie wszystkie zgody są zaznaczone. Jeżeli nie chcesz otrzymywać niektórych powiadomień lub wolisz korzystać tylko z jednego kanału komunikacji, to możesz je dowolnie odznaczyć. Są to dodatkowe powiadomienia wysyłane oprócz e-faktury.

ZMIEN KLIENTA

DODAJ KLIENTA

Numer klienta: 1234-567-89
Jan Kowalski

Rozliczenia

Data wystawienia

rrrr-mm-dd - rrrr-mm-dd

Kwota

Od - Do

ZASTOSUJ FILTRY

WYCZYŚĆ FILTRY

Zaawansowane filtrowanie

16

Niezapłacone

Zapłać	Typ	Numer faktury	Dotyczy	Data wystawienia	Termin płatności	Kwota	Do zapłaty	Akcje
☐	FVSP	FRP/26/01/0	05.11.2025-31.12.2025	02.01.2026	19.01.2026	178.21 PLN	178.21 PLN	PODGLĄD ZAPŁAĆ
17 < 1 > 18								

W trakcie przetwarzania

Typ	Numer faktury	Dotyczy	Data wystawienia	Termin płatności	Kwota	Do zapłaty	Akcje
19							
Brak faktur do wyświetlenia							

Zapłacone

Typ	Numer faktury	Dotyczy	Data wystawienia	Termin płatności	Kwota	Akcje
FVSP	FRP/25/09/0	06.09.2025-25.09.2025	25.09.2025	10.10.2025	126.92 PLN	PODGLĄD

- 16 Filtrowanie** – jeżeli chcesz znaleźć konkretną fakturę możesz użyć filtrów. Podstawowe są widoczne od razu (po dacie i po kwocie), natomiast w opcjach zaawansowanych znajdziesz również wyszukiwanie po typie faktury i po konkretnym punkcie adresowym.
- 17 Płatności online** – możesz zaznaczyć kilka faktur na raz lub zapłacić je pojedynczo. Przycisk „zapłać” przekieruje Cię do operatora płatności przelewy24.pl. Fakturę możesz opłacić BLIKiem, kartą, przelewem, wirtualnym portfelem (Apple Pay i Google Pay) itd.
- 18 Podgląd faktury** – fakturę możesz obejrzyć i pobrać na swój komputer. Jeżeli prowadzisz działalność gospodarczą, to pamiętaj, że w EBOK jest dostępna jedynie wizualizacja Twojej faktury – fakturę pobierz z KSeF.
- 19 Przetwarzanie faktury** – Twoja faktura wpadnie w to miejsce kiedy rozpoczniesz proces płatności w EBOK. Jeżeli do płatności dojdzie, to od razu przeniesie się niżej, do zapłaconych faktur. Gdyby jednak płatność została z jakiegoś powodu przerwana, to faktura przez godzinę będzie tu czekała na potwierdzenie lub odrzucenie płatności. Po tym czasie wróci do faktur niezapłaconych i będzie można ponownie spróbować ją opłacić.

Czy wiesz, że...

płacąc za faktury bezpośrednio w EBOK nie płacisz prowizji?

Tak, w przeciwieństwie do innych dostawców mediów, Aquanet nie pobiera dodatkowej opłaty za płatności przez EBOK.

Płacisz tylko kwotę z faktury!

[PODSUMOWANIE](#) [ROZLICZENIA](#) [PUNKTY ŚWIADCZENIA USŁUG](#) [WNIOSKI I REKLAMACJE](#) [UMOWY I DANE](#)ZMIEN
KLIENTADODAJ
KLIENTANumer klienta: **1234-567-89**
Jan Kowalski

rozwiń ▼

Punkty świadczenia usług

Wyszukaj odbiorcę

Wpisz nazwę, numer lub adres punktu

WYSZUKAJ

lub wybierz z listy

Wybierz ▼

 **Jan Kowalski**Nr punktu: **1234-567-89**

21

NADAJ WŁASNĄ NAZWĘ

Adres punktu: **Przykładowa 1, 00-000 Poznań**

22

WPROWADŹ ODCZYT

ODCZYTY

FAKTURY

23

Data odczytu	Numer wodomierza	Stan wodomierza	Opis
05.09.2025	72173140	77.00	Odnotowany przez system
05.05.2025	72173140	45.00	Odnotowany przez system
14.11.2023	72173140	21.00	Odnotowany przez system

< 1 2 3 4 5 6 7 >

24

 **Jan Kowalski**Nr punktu: **9876-543-21**

Nazwa punktu świadczenia usług: Dom mamy

EDYTUJ

Adres punktu: **Przykładowa 1, 00-000 Poznań**

25

WPROWADŹ ODCZYT

ODCZYTY

FAKTURY

Data odczytu	Numer wodomierza	Stan wodomierza	Opis
31.12.2025	59467602	350.00	Odnotowany przez system
04.11.2025	59467602	336.00	Odnotowany przez system
25.09.2025	59467602	320.00	Odnotowany przez system

< 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 13 >

< 1 >

26



- 20** **Lista punktów świadczenia usług** – rozwijana lista punktów (adresów), na które masz podpisaną umowę.
- 21** **Nadanie własnej nazwy** – możesz nadać swoją nazwę dla punktu. Nikt oprócz Ciebie jej nie zobaczy. Ułatwi Ci to identyfikację punktów, jeżeli masz ich kilka.
- 22** **Wprowadzanie odczytu** – możesz samodzielnie podać stan wodomierza. Odczyt pojawi się na liście i zostanie automatycznie przekazany do naszego systemu rozliczeniowego. Jeżeli będzie możliwe wystawienie faktury na jego podstawie, to maksymalnie w ciągu kilku dni nasi pracownicy ją wystawią.
- 23** **Przycisk „faktury”** – zmienia listę odczytów w listę faktur, na których znajduje się rozliczenie dla wybranego punktu.
- 24** **Ikonki** – obrazki domku i choinki pomagają odróżnić wodomierz domowy (główny) od wodomierza ogrodowego (mierzącego wodę bezpowrotnie zużytą).
- 25** **Paginacja odczytów** – ponumerowaliśmy kolejne strony listy ze stanami wodomierza. W tym miejscu możesz cofnąć się do starszych odczytów.
- 26** **Paginacja stron** – jeżeli masz więcej wodomierzy, to mogą się one znajdować na kolejnych stronach.

Czy wiesz, że...

w stopce każdej strony w EBOK są odnośniki do naszej **strony internetowej**, gdzie znajdziesz pełne dane kontaktowe Aquanetu oraz obowiązujące taryfy?

Na naszej stronie jest też **czat**, na którym przez całą dobę porozmawiasz z naszą wirtualną doradczynią Basią.

Z kolei od poniedziałku do piątku, od 7:30 do 15:00 możesz tam też porozmawiać z naszymi pracownikami.

[PODSUMOWANIE](#) [ROZLICZENIA](#) [PUNKTY ŚWIADCZENIA USŁUG](#) [WNIOSKI I REKLAMACJE](#) [UMOWY I DANE](#)
ZMIEN
KLIENTA
DODAJ
KLIENTANumer klienta: 1234-567-89
Jan Kowalski

Wnioski i reklamacje

WNIOSKI

REKLAMACJE

ZŁÓŻ WNIOSEK

Wnioski

27

28

29

Data wysłania

Typ

Akcje

30.12.2025

Wniosek o zmianę danych

30

PODGLĄD

POBIERZ

16.12.2025

ZAPYTANIE

PODGLĄD

POBIERZ

01.12.2025

ZAPYTANIE

PODGLĄD

POBIERZ

< 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 13 >

 naj eBOK Bezpieczeństwo Regulamin Polityka prywatności Deklaracja dostępności KontaktProjekt i wykonanie:  © Aquanet S.A.[PODSUMOWANIE](#) [ROZLICZENIA](#) [PUNKTY ŚWIADCZENIA USŁUG](#) [WNIOSKI I REKLAMACJE](#) [UMOWY I DANE](#)
ZMIEN
KLIENTA
DODAJ
KLIENTANumer klienta: 1234-567-89
Jan Kowalski

Umowy i dane

Dane do umowy

Nazwa
Jan KowalskiNIP
-Adres klienta
Przykładowa 1, 000-00 PoznańNr klienta
1234-567-89REGON
-

ZŁÓŻ WNIOSEK O ZMIANĘ DANYCH

31

Umowy

Numer

Data sporządzenia

Numer klienta

Adres klienta

123456

32

01.07.2015

1234-567-89

Przykładowa 1, 000-00 Poznań

 naj eBOK Bezpieczeństwo Regulamin Polityka prywatności Deklaracja dostępności KontaktProjekt i wykonanie:  © Aquanet S.A.

- 27 Wnioski** – tutaj znajdziesz listę złożonych przez Ciebie wniosków i zapytań. Możesz je sortować po dacie wysłania.
- 28 Reklamacje** – tutaj znajdziesz listę złożonych przez Ciebie reklamacji. Możesz je sortować po dacie wysłania. Po kliknięciu w reklamację pojawi się przycisk do złożenia nowej.
- 29 Przycisk „złóż wniosek”** – otwiera listę wniosków, które możesz złożyć przez EBOK. Jeżeli chcesz o coś dopytać, to możesz użyć formularza Zapytanie. Jeżeli nie znajdziesz tu potrzebnego Ci wniosku, to pozostałe są dostępne na stronie aquanet.pl. Pamiętaj, że przepisanie umowy na inną osobę wymaga złożenia wniosku o zawarcie umowy, a nie zmianę danych.
- 30 Przyciski „podgląd” i „pobierz”** – złożony już wniosek możesz podejrzeć lub pobrać na swój komputer.
- 31 Zmiana danych** – jeżeli Twoje dane się zmieniły, to możesz je uaktualnić poprzez wniosek o zmianę danych.
- 32 Umowa** – tutaj znajduje się wykaz umów danego klienta. Niestety nie udostępniamy póki co podglądu do treści umów.

Czy wiesz, że...

EBOK jest teraz dostępny także w języku angielskim?

Język, a także kontrast i wielkość czcionki możesz zmienić przyciskami w prawym górnym rogu każdej strony EBOK.

