

Umowa o **obsługę** HaloPekao
(zwana dalej **umową**) zawierana na odległość
nr.....

.....(data).....**umowę** zawierają strony czyli **Ty**:

imię i nazwisko.....,

pesel.....,

seria i nr dokumentu tożsamości

miejsce zamieszkania

numer klienta CIS

oraz **my**, czyli Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna, który podlega nadzorowi Komisji Nadzoru

Finansowego. Mamy siedzibę w Warszawie, ul. Grzybowska 53/57, Nasz adres e-mail: info@pekao.com.pl

Pozostałe nasze dane to:

- KRS: 0000014843, rejestr przedsiębiorców prowadzony przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
- NIP: 526 00 06 841,
- wysokość kapitału zakładowego i kapitału wpłaconego: 262 470 034 zł.

W naszym imieniu działa, zgodnie z posiadanym pełnomocnictwem:

.....

W **umowie** zwracamy się do Ciebie w formie bezpośredniej.

Niektóre wyrazy w **umowie** pogrubiamy. Oznacza to, że zdefiniowaliśmy te wyrazy w treści **umowy** lub w słowniku, który znajdziesz w "**Regulaminie obsługi HaloPekao**".

Integralną częścią **umowy** są załączniki do **umowy**, czyli:

- 1) załącznik Nr 1 do **umowy** – „Regulamin obsługi HaloPekao” (dalej **regulamin**),
- 2) załącznik Nr 2 do **umowy** – **pełnomocnictwo**,
- 3) załącznik Nr 3 do **umowy** – **wykaz numerów do kontaktu** (dokument z naszymi numerami telefonów, pod którymi możesz składać **zlecenia** oraz z Twoim numerem telefonu i adresem e-mail wskazanym do kontaktu),
- 4) załącznik Nr 4 do **umowy** – jak ustanowić **hasło**,
- 5) załącznik Nr 5 do **umowy** – Informacja Administratora Danych Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna,
- 6) załącznik Nr 6 do **umowy** – oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawieranej na odległość.

§ 1. Tryb i warunki **obsługi** HaloPekao

1. Na podstawie **umowy** zobowiązujemy się świadczyć **obsługę** Twoich **zleceń**. Realizujemy je zgodnie z ich treścią. Nie mamy prawa do ich zmiany. Jeżeli Twoje **zlecenie** dotyczy innej umowy, uwzględniamy jej wymogi.
2. Abyśmy mogli realizować **umowę**, udzielasz nam **pełnomocnictwa**, które znajdziesz w załączniku nr 2 do **umowy**. **Pełnomocnictwo** określa zakres **zleceń**, jakie możesz składać i jakie możemy wykonywać w Twoim imieniu na jego podstawie.
3. Możemy zaproponować Ci rozszerzenie katalogu usług, które realizujemy na podstawie Twoich **zleceń**. Jeśli chcesz korzystać z rozszerzonego katalogu usług, musisz udzielić nam nowego **pełnomocnictwa**, które obejmie rozszerzony katalog usług. Informację o takiej możliwości i tekst nowego **pełnomocnictwa** prześlemy Ci:
 - 1) w serwisie internetowym **Pekao24** – nowe **pełnomocnictwo** podpiszesz wówczas w serwisie internetowym **Pekao24**, akceptując je zgodnie z zasadami składania dyspozycji w tym serwisie,
 - 2) jeśli nie korzystasz z serwisu internetowego **Pekao24**, na Twój adres e-mail podany w **wykazie numerów do kontaktu** (a jeśli go aktualizowałeś – na adres e-mail z ostatniej jego aktualizacji zgodnej z **umową**). Wyślemy Ci nowe **pełnomocnictwo**, które wydrukujesz i podpiszesz własnoręcznie zgodnie ze swoim wzorem podpisu (wzór Twojego podpisu mamy w naszej dokumentacji) oraz dostarczysz do nas osobiście lub listownie.
4. **Zlecenia** składasz podczas nagrywanej rozmowy telefonicznej. Jeśli regulamin lub umowa produktu lub usługi wymaga, aby złożyć **zlecenie** w oddziale, nie możesz jego zlecić w ramach **umowy**.

5. Na podstawie Twojego **zlecenia** sporządzamy i akceptujemy w Twoim imieniu **dyspozycję** i realizujemy ją.
6. Jeśli z jakichś przyczyn nie możemy przyjąć Twojego **zlecenia**, informujemy Cię o tym natychmiast podczas nagrywanej rozmowy telefonicznej. Nie oznacza to wyłączenia naszej odpowiedzialności w przypadkach, w których tę odpowiedzialność ponosimy w świetle prawa.
7. Usługa HaloPekao jest bezpłatna, ale pobieramy opłaty i prowizje za realizację **dyspozycji** na podstawie **zleceń** zgodnie z **dokumentami**, **taryfą** oraz **innymi umowami**, które zawarłeś z nami. O wszystkich kosztach realizacji **zleceń** poinformujemy Cię przed złożeniem **zlecenia** zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 2. Zmiana danych teleadresowych

1. Masz obowiązek aktualizować swoje dane teleadresowe (numer telefonu, adres e-mail) na potrzeby świadczenia **obsługi** w ramach **umowy**, jeśli te dane się zmieniają.
2. Możesz to zrobić:
 - 1) za pośrednictwem serwisu internetowego **Pekao24** i aplikacji **PeoPay**,
 - 2) w oddziale **banku** podczas spotkania z **pracownikiem**.Gdy zmieniasz dane teleadresowe nie zawieramy z Tobą aneksu do **umowy**.
3. Jeśli będziemy zamierzali zmienić nasze numery telefonów, które podajemy w **wykazie numerów do kontaktu**, poinformujemy Cię o tym listownie przesyłką poleconą na Twój adres korespondencyjny.

§ 3. Wypowiedzenie i rozwiązanie umowy

1. Zarówno Ty, jak i my możemy wypowiedzieć **umowę**. Wypowiedzenie musi mieć formę pisemną.
2. Możesz wypowiedzieć **umowę** z 1-miesięcznym terminem wypowiedzenia, który liczymy od dnia, kiedy dostaniemy Twoje pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy**.
3. Jeśli to my wypowiadamy **umowę**, termin wypowiedzenia trwa 2 miesiące. Liczymy go od dnia, w którym otrzymasz od nas pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu **umowy**. Możemy wypowiedzieć Ci **umowę** tylko z ważnych przyczyn, czyli jeśli:
 - 1) zostaną wprowadzone nowe lub zostaną zmienione dotychczasowe powszechnie obowiązujące przepisy prawa w zakresie, który uniemożliwi nam prowadzenie **obsługi** na warunkach **umowy**,
 - 2) złożysz nam **zlecenie**, które narusza przepisy obowiązującego prawa, w tym ustawę o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - 3) przedstawisz nam dokument urzędowy, a podmiot wskazany w nim jako wystawca tego dokumentu zakwestionuje na piśmie jego autentyczność.
4. Po rozwiązaniu **umowy** Twoje produkty i usługi będziemy obsługiwać na zasadach ich obsługi, które określają **inne umowy**.
5. Ta **umowa** rozwiąże się automatycznie:
 - 1) jeśli nie dostarczysz nam oryginału **pełnomocnictwa** w ciągu miesiąca od zawarcia **umowy** lub
 - 2) w dniu, w którym rozwiążemy z Tobą ostatnią umowę o prowadzenie **rachunku**.
6. Masz prawo do odstąpienia od tej **umowy** w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny. Możesz to zrobić osobiście w oddziale **banku** lub wysyłając oświadczenie o odstąpieniu od **umowy** na adres **banku**, przed upływem wskazanego terminu. Wzór odstąpienia od **umowy** jest w załączniku nr 6 do **umowy**.

§ 4. Inne postanowienia umowy

1. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz odwołań od naszych decyzji znajdziesz w „Regulaminie rozpatrywania reklamacji klientów Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna będących konsumentami”.
2. **Umowę** zawieramy na czas nieokreślony.
3. **Umowę** sporządziliśmy w dwóch takich samych egzemplarzach, z których jeden otrzymujesz Ty, a drugi – my.
4. Zmienić **umowę** możemy w przypadkach określonych w **regulaminie**.
5. W sprawach dotyczących produktów lub usług **banku**, których nie uregulowaliśmy w **umowie** lub **regulaminie** stosujemy zasady opisane w umowach i regulaminach produktów lub usług.

6. Jeśli nie opisaliśmy tego w **umowie** lub **regulaminie**, **dokumenty** prześlemy Ci osobiście w oddziale lub prześlemy je na Twój adres e-mail podany w **wykazie numerów do kontaktu** (a jeśli go aktualizowałeś – na adres e-mail z ostatniej jego aktualizacji zgodnej z **umową**).
7. Zmiana **hasła** lub **wykazu numerów do kontaktu** nie wymaga aneksu do **umowy**.
8. Ty i my zgadzamy się, aby dowodami w ewentualnych sporach były dane z nośników, na których nagrywamy rozmowy.
9. Rozmowy telefoniczne, które prowadzimy pod numerami telefonów z **wykazu numerów do kontaktu** są rejestrowane, a nagrania z tych rozmów są przechowywane przez **bank**.

§ 5. Twoje oświadczenia i zgody

1. Abyśmy mogli prowadzić **obsługę** Twoich **zleceń**, poprosimy Cię o zaakceptowanie oświadczeń i zgód, o których piszemy poniżej.
2. Podpisując tę umowę, składasz wszystkie poniższe oświadczenia i akceptujesz wszystkie poniższe zgody.

Oświadczam, że:

- 1) otrzymałem **regulamin**, wzór **umowy** i wzory pozostałych załączników do **umowy**, wskazując we wzorze **wykazu numerów do kontaktu** numery telefonów **banku**. Te dokumenty **bank** dostarczył mi w czasie, który umożliwił mi zapoznanie się z nimi,
- 2) **bank** przedstawił mi treść Informacji Administratora Danych Banku Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna, która dotyczy przetwarzania moich danych osobowych. W informacji wskazał, kto jest administratorem moich danych osobowych. Tym samym administrator danych osobowych spełnił obowiązek informacyjny.

Zgadzam się, aby:

- 1) **bank** informował mnie o zmianach **regulaminu** lub **umowy** w trybie, jaki uzgodniliśmy dla przekazywania zmian „Regulaminu rachunków bankowych Banku Pekao S.A. dla osób fizycznych”,
- 2) **bank** wysyłał mi na mój adres informacje o planowanej zmianie umowy lub jej wypowiedzeniu, nawet jeśli nie ma mojej zgody na wysyłanie korespondencji.

Podpis **klienta**/

Klient zaakceptował **umowę** wraz z załącznikami w serwisie internetowym **Pekao24**/

Klient złożył oświadczenie przyjęcia oferty za pośrednictwem poczty elektronicznej*

**niepotrzebne skreślić*

Klient, który wnioskuje o przesłanie dokumentów w serwisie internetowym **Pekao24**, akceptuje **umowę** za pośrednictwem serwisu internetowego **Pekao24**

Stempel firmowy i podpis za **bank***

** Nie wymagamy stempla firmowego i podpisu za **bank**, jeśli udostępniamy **klientowi dokumenty** do podpisu za pośrednictwem serwisu internetowego **Pekao24** lub **klient** złożył oświadczenie przyjęcia oferty za pośrednictwem poczty elektronicznej.*