

## Obchodní podmínky služby Cvak

Tyto obchodní podmínky služby Cvak upravují naše vzájemná práva a povinnosti při využívání mobilní aplikace Cvak a platebního řešení, které nabízí. Po jejich odsouhlasení se je vzájemně zavazujeme dodržovat. Obchodní podmínky služby Cvak nezakládají vzájemná práva a povinnosti mezi námi a třetími osobami v roli Vašeho uživatele nebo správce, kterým umožníte spárovat váš uživatelský profil ve službě Cvak.

Aby pro Vás byly přehlednější, rozdělili jsme je do několika částí, které se dále člení na tematické kapitoly. Na závěr pak naleznete vysvětlení pojmů, které v obchodních podmínkách služby Cvak a jiné smluvní dokumentaci používáme. Dále v textu je budeme označovat pouze jako obchodní podmínky.

Tyto obchodní podmínky pro Vás platí jak v situaci, kdy jste podnikatelem jako fyzická osoba, tak v případě, kdy podnikáte jako osoba právnická, kterou zároveň zastupujete, nejčastěji jako statutární orgán. Pokud tedy v nich nebo v naší jiné vzájemné komunikaci hovoříme k Vám, máme tím na mysli buď Vás jako fyzickou nebo právnickou osobu, anebo Vás jako oprávněnou osobu, která zmíněnou právnickou osobu zastupuje.

Jestli Vám po přečtení celých podmínek bude něco nejasné, zavolejte nám od pondělí do pátku mezi 8. a 17. hodinou na +420 542 222 542, rádi Vám poradíme.

### ( Bankovní tajemství, důvěrnost a ochrana osobních údajů )

1. Na všechny služby poskytované dle těchto obchodních podmínek se v souladu se zákonem o bankách vztahuje bankovní tajemství.
2. Nezaručujeme ochranu osobních ani jiných údajů podléhajících bankovnímu tajemství proti možnému neoprávněnému přístupu někoho dalšího, když tyto údaje putují na Váš mail propojený s aplikací Cvak, oznámením do mobilní aplikace Cvak nebo v SMS zprávě na Vaše telefonní číslo pro službu Cvak.
3. V dokumentu Informace o zpracování osobních údajů pro službu Cvak na našich internetových stránkách najdete veškeré informace o zpracování osobních údajů včetně poučení o svých právech.

### ( Provedení Vaší první identifikace, bezpečnostní prvky a získávání informací od klienta )

1. Pro poskytování služby Cvak je potřeba, abychom Vás znali. To platí bez ohledu na to, jestli už jste, nebo nejste klientem Air Bank a.s. Vaši první identifikaci pro nás provede společnost Global Payments s.r.o. během toho, co s ní budete uzavírat smlouvu o akceptaci platebních karet. A je jedno, jestli smlouvu uzavíráte jako fyzická osoba, nebo jednáte jako statutární orgán právnické osoby, která se stává naším klientem.
2. Až budeme ověřovat, že jste Vy opravdu Vy, můžeme Vás požádat o dokumenty nebo další informace, které se týkají Vás nebo Vašeho podnikání. Zároveň si z nich můžeme pořizovat kopie. O doplnění potřebných informací nebo dalších dokladů Vás můžeme požádat také kdykoliv později. Pokud nám je nedodáte, máme právo Vám službu Cvak neposkytnout nebo přestat poskytovat.

3. Pokud u Vás bude kvůli hodnocení rizik vyžadovanému zákonem proti praní špinavých peněz potřeba takzvaná zesílená identifikace, můžeme trvat na tom, že se kvůli ní potkáme osobně. Je také možné, že nám naše vyhodnocení rizik poskytování služby Cvak neumožní.
4. K ověřování Vaší totožnosti po provedené první identifikaci i k potvrzování operací a podepisování smluvních i jiných dokumentů slouží bezpečnostní prvky, případně jejich kombinace. Patří mezi ně zejména Váš mail propojený s aplikací Cvak a heslo, kterými se do aplikace Cvak přihlašujete. Bezpečnostním prvkem je rovněž aplikace Cvak propojená s Vaším mobilním zařízením a Vaším uživatelským profilem v ní. Patří sem i potvrzovací odkazy, které Vám posíláme na Váš mail propojený s aplikací Cvak nebo které si pomocí aplikace Cvak vytvoříte. A v neposlední řadě se jako bezpečnostní prvek počítají i potvrzovací oznámení neboli push notifikace, která Vám v aplikaci Cvak zobrazujeme.
5. Bezpečnostním prvkem jsou i veškeré způsoby zabezpečení potřebné k odemčení Vašeho mobilního zařízení s propojenou mobilní aplikací Cvak. K nim řadíme například kódy a hesla nebo kombinace spojovaných bodů, ale i otisk prstu nebo biometrii Vašeho obličeje snímané a uložené ve Vašem zařízení s mobilní aplikací Cvak.
6. Bezpečnostním prvkem je pak také Vaše biometrie jako taková, tedy třeba otisk prstu nebo Váš obličej snímané a rozpoznávané Vaším zařízením s mobilní aplikací Cvak. Otisk prstu nebo biometrii obličeje uložené ve Vašem zařízení s mobilní aplikací Cvak považujeme vždy za Váš biometrický údaj zpracovávaný zařízením s mobilní aplikací Cvak.
7. Pokud v těchto podmínkách neuvádíme jinak, používáme k ověřování totožnosti, potvrzování operací nebo podepisování smluvních a jiných dokumentů bezpečnostní prvky nebo jejich kombinace v závislosti na Vašem nastavení, našich požadavcích i požadavcích zákona.
8. Máme právo nepřijmout dokumenty, které budou poškozené, nečitelné nebo u kterých budeme pochybovat o jejich správnosti. Případně po Vás můžeme chtít jejich úřední ověření včetně ověření podpisů. U listin vystavených v zahraničí máme právo vyžadovat jejich opatření apostilní doložkou nebo superlegalizací.
9. Máte povinnost nám i společnosti Global Payments s.r.o. dát vědět o změnách údajů, které se týkají Vás, jakož i Vašeho podnikání. Na naši žádost nám pak musíte tyto změny doložit odpovídajícími doklady. Nesplnění této povinnosti považujeme za podstatné porušení povinností, na kterých jsme se dohodli. O změně údajů se můžeme dozvědět i jinak, třeba ze základních registrů, informačních systémů veřejné správy, veřejných rejstříků a jiných veřejných zdrojů. Pokud k tomu dojde, zaneseme takovou změnu co nejdříve i u nás. Když to uděláme, Vy nám o ní už dávat vědět nemusíte. O takové změně Vašich údajů Vám dáme vědět. Bez změny zápisu ve výše uvedených veřejných zdrojích však Vámi nahlášenou změnu neprovedeme, a to ani při jejím doložení jiným způsobem.

## ( Doručování dokumentů )

1. Dokumenty a zprávy nám můžete posílat všemi dostupnými prostředky komunikace. Za ověřený způsob komunikace s Vámi považujeme zprávy zaslané přes Váš mail propojený s aplikací Cvak nebo přes aplikaci Cvak, případně zprávy do Vaší podnikatelské datové schránky.
2. Pokud se nedomluvíme jinak, my Vám dokumenty a zprávy posíláme do schránky pro zprávy a do schránky dokumentů v mobilní aplikaci Cvak, na Váš mail propojený s aplikací Cvak, případně do Vaší podnikatelské datové schránky. Doručujeme Vám je i poštou, a to na Vaší podnikatelskou korespondenční adresu nebo na adresu sídla podnikání.

**(cvak)**

Placení tak jednoduché, jak to zní

Poskytovatelem aplikace Cvak je Air Bank a.s. / člen skupiny PPF /  
IČO 29045371 / Evropská 2690/17, Praha 6.  
Zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

3. Dokumenty a zprávy, které Vám posíláme doporučeně poštou, jsou doručené v okamžiku, kdy je přijmete. Když se nám nepodaří Vám dokument doručit nebo ho odmítnete převzít, je okamžikem přijetí den, kdy se zásilka vrátí k nám. V ostatních případech platí, že dokumenty považujeme za doručené nejpozději desátý den po jejich odeslání. Dokumenty a zprávy poslané do mobilní aplikace Cvak jsou doručené, jakmile je uložíme do Vaší schránky pro zprávy nebo schránky dokumentů v mobilní aplikaci Cvak. Dokumenty a zprávy poslané mailem jsou doručené okamžikem, kdy je odešleme. Dokumenty a zprávy doručené do Vaší datové schránky považujeme za doručené v okamžiku, který předpokládá zákon.

## ( Vzájemná komunikace, jazyk, naše úkony, podepisování a potvrzování )

1. V rámci smluvního vztahu jednáme a komunikujeme vždy výhradně s uživatelem konkrétní mobilní aplikace Cvak propojené s konkrétním zařízením a profilem. Tohoto uživatele v případě, kdy je klientem právnická osoba, vždy považujeme za oprávněnou osobu.
2. Ve spojení jsme spolu hlavně prostřednictvím mobilní aplikace Cvak a Vašeho mailu propojeného s aplikací Cvak. Zároveň máme možnost s Vámi komunikovat prostřednictvím datových schránek. Na zprávu, kterou nám zašlete do datové schránky, ale můžeme odpovědět i jiným způsobem.
3. V námi stanovených případech spolu jednáme pomocí listinných dokumentů. Můžeme přitom trvat na používání námi uveřejněných nebo poskytnutých formulářů.
4. Mluvíme a píšeme si spolu pouze česky. Všechny naše dokumenty jsou v češtině. U dokumentů, které nám předložíte v cizím jazyce, můžeme požadovat i předložení jejich úředně ověřeného překladu do češtiny, jinak je nemusíme přijmout.
5. Ve vztahu k nám jednáte a činíte právní jednání osobně. Při použití plné moci je potřeba, aby byla svým obsahem určitá a ve většině případů na ní byl i Váš úředně ověřený podpis. Když bude plná moc příliš obecná, nebude na ní Váš úředně ověřený podpis nebo nebude aktuální, můžeme ji odmítnout.
6. Pokud budeme mít pochybnosti o tom, kdo má právo jednat Vaším jménem, a nepodaří se nám u Vás tuto skutečnost ověřit, můžeme odmítnout provést pokyny a poskytnout plnění.
7. Dále můžeme pozastavit, případně odmítnout provedení jakéhokoliv úkonu nebo operace, které požadujete, zejména:
  - a. ze závažných provozně-technických důvodů,
  - b. pokud jsou nesrozumitelné nebo v rozporu s dohodnutými podmínkami anebo právními předpisy,
  - c. pokud existuje odůvodněná obava, že nebudete moci plnit své závazky vůči nám, nebo tehdy, kdy u nás máte neuhrazené pohledávky po datu splatnosti,
  - d. v případě našeho podezření na podvod osoby, která úkon učinila,
  - e. když to umožňuje smluvní dokumentace.
8. My s Vámi jednáme prostřednictvím statutárního orgánu, zaměstnanců banky nebo zmocněných třetích osob, případně pověřených společností. Komunikaci s Vámi zasíláme podepsanou týmem Cvak.
9. Máme právo nahradit podpis osob oprávněných za nás jednat tištěnými nebo mechanickými prostředky. Může jít třeba o sken podpisu nebo razítko.
10. Všechna právní jednání provádíte hlavně v mobilní aplikaci Cvak. To samé platí i pro nás.

11. Veškeré úkony, které v mobilní aplikaci Cvak provedete, považujeme za učiněné v písemné formě. Pro naše úkony platí totéž.
12. Operace potvrzujete a dokumenty v případě potřeby podepisujete v závislosti na svém nastavení, verzi mobilní aplikace, druhu operace a na našem požadavku. K potvrzování operací často využíváme Vaše bezpečnostní prvky a můžeme vyžadovat takzvané silné ověření. Při vyžadování silného ověření musíte zadat kombinaci alespoň dvou prvků z následujících tří kategorií: znalost, vlastnictví a Vaše biometrie. Prvkem znalosti může být například heslo do mobilní aplikace Cvak, prvkem vlastnictví třeba ověření vlastnictví propojené mobilní aplikace Cvak a prvkem biometrie například Váš otisk prstu nebo rozpoznání obličeje.
13. V mobilní aplikaci Cvak potvrzujete operace a podepisujete:
  - a. ťuknutím na tlačítko nebo
  - b. ťuknutím na tlačítko a heslem do mobilní aplikace Cvak nebo
  - c. ťuknutím na tlačítko a pomocí své biometrie, kterou zpracovává Vaše zařízení s mobilní aplikací Cvak.

## ( Vaše odpovědnost a další povinnosti )

1. Neodpovídáme za újmu, pokud porušení příslušného závazku způsobily okolnosti, které vylučují naši odpovědnost. Považujeme za ně hlavně vyšší moc, například přírodní pohromy, pandemie a stávky, případně jiné překážky, které nastaly nezávisle na naší vůli a které jsme v době vzniku závazku nemohli rozumně předvídat. Za tyto překážky považujeme také technické skutečnosti, které nemůžeme ovlivnit a které mají vliv na trvalou dostupnost a použití mobilní aplikace Cvak.
2. Neodpovídáme za újmy, které jste Vy, případně třetí osoba využívající platební režim způsobili nedostatkem požadované součinnosti, protiprávním jednáním nebo porušením smluvních povinností. Porušením rozumíme také zneužití identifikačních dokladů nebo bezpečnostních prvků a padělání Vašeho podpisu.
3. Neneseme odpovědnost za újmy, které vzniknou, když zprávy doručené na Vámi určené telefonní číslo pro službu Cvak nebo na mailovou adresu zpřístupníte někomu dalšímu.
4. Vy odpovídáte za aktuálnost, správnost a úplnost svých osobních údajů, stejně jako údajů o svém podnikání.
5. Máte povinnost přijmout na své náklady veškerá opatření zajišťující ochranu bezpečnostních prvků a zamezující zneužití mobilní aplikace Cvak, která jsou vzhledem k běžným rizikům porušení ochrany bezpečnostních prvků možná a přiměřená. V rámci dodržování těchto opatření máte zejména povinnost:
  - a. neumožnit nikomu žádným způsobem přístup k bezpečnostním prvkům,
  - b. neukládat bezpečnostní prvky na trvalé nosiče dat ani je nenechávat přístupné neoprávněným osobám,
  - c. zadávat své bezpečnostní prvky jen do naší mobilní aplikace Cvak,
  - d. ihned nám dát vědět při podezření, že bezpečnostní prvky mohly být vyraženy neoprávněným osobám. To platí také při podezření na možnost zneužití mobilní aplikace Cvak,
  - e. bez prodlení nám oznámit ztrátu, odcizení nebo zneužití bezpečnostních prvků nebo použití mobilní aplikace Cvak cizí osobou, a to i v případě podezření na tyto skutečnosti,

**(cvak)**

Placení tak jednoduché, jak to zní

Poskytovatelem aplikace Cvak je Air Bank a.s. / člen skupiny PPF /  
IČO 29045371 / Evropská 2690/17, Praha 6.  
Zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

- f. neumožnit uložit do zařízení s mobilní aplikací Cvak jiné než Vaše biometrické údaje, pokud biometrické údaje uložené v tomto zařízení využíváte pro přihlašování do mobilní aplikace Cvak, pro potvrzování operací nebo k podepisování,
  - g. nenastavovat žádný z bezpečnostních prvků tak, že by ho mohl snadno rozpoznat někdo další,
  - h. nepotvrzovat ani nepodepisovat pomocí svých bezpečnostních prvků operace, které jste nepožadovali provést přímo Vy,
  - i. neopouštět zařízení po dobu přihlášení v aplikaci Cvak,
  - j. používat výlučně řádně zabezpečené zařízení, prostřednictvím kterého používáte aplikaci Cvak,
  - k. používat v zařízení s aplikací Cvak pouze prověřené aplikace,
  - l. v případě využívání aplikací pro bezpečné ukládání hesel zajistit, abyste aplikaci i zařízení, které ji využívá, používali výhradně Vy a aplikace Cvak byla zabezpečená bezpečným heslem nebo Vaší biometrií,
  - m. změnit heslo do mobilní aplikace Cvak, kdykoliv Vás k tomu vyzveme,
  - n. změnit heslo do mobilní aplikace Cvak při sebemenším podezření na jeho vyzrazení někomu jinému,
  - o. chránit a zabezpečovat své zařízení s mobilní aplikací Cvak, které slouží k potvrzování a provádění operací nebo do kterého si necháváte posílat potvrzovací kódy,
  - p. dodržovat zásady bezpečného používání zařízení s mobilní aplikací Cvak, jak popisujeme v části Bezpečnost a soukromí, kterou najdete na našich internetových stránkách,
  - q. potvrzovat pouze ty operace a podepisovat pouze ty dokumenty, o jejichž provedení nebo podepsání jste sami žádali.
  - r. instalovat do zařízení, ve kterém máte aplikaci Cvak, jen aplikace z App Store, Google Play nebo oficiálních zdrojů výrobce Vašeho zařízení.
6. Porušení povinností uvedených v bodě 5 považujeme za hrubou nedbalost. V důsledku této nedbalosti odpovídáte v plné výši za veškeré újmy způsobené Vám třetí osobou. Odpovídáte také za veškerou škodu, která bude v důsledku Vaší hrubé nedbalosti způsobena nám.
7. Ztrátu, odcizení nebo zneužití aplikace Cvak nebo bezpečnostních prvků nám oznamujte na telefonním čísle +420 547 134 134, které je přístupné nepřetržitě. Ve všední dny od 8 do 17 hodin nám můžete zavolat i na číslo +420 542 222 542. Všechny důležité kontakty najdete také na našich internetových stránkách.

## ( Vznik smluvního vztahu a jeho obsah )

1. Stažením mobilní aplikace Cvak z App Store nebo Google Play a odsouhlasením těchto obchodních podmínek mezi námi vzniká smluvní vztah, který se jimi řídí.
2. Mobilní aplikace Cvak umožňuje hned několik věcí, které souhrnně nazýváme služba Cvak. Předně Vám umožní uzavřít smlouvu se společností Global Payments s.r.o., která umí zpracovávat a pak takzvaně vypořádávat platby zákazníků, když Vám zaplatí přes načtení NFC karty nebo QR kódu, které od nás dostanete. To znamená, že od nich dokáže peníze přijmout a pak Vám je poslat na účet, který si vyberete. S uzavřením smlouvy se společností Global Payments s.r.o. Vám můžeme pomoci po telefonu, případně můžeme této společnosti také předat Vaše údaje, které nám v hovoru sdělíte, nebo i zprostředkovat předání dokladů, které nám poskytnete.
3. U právnických osob jednáme vždy s jejich oprávněnou osobou, která má mobilní aplikaci Cvak propojenou se svým zařízením a profilem a která jako oprávněná osoba se společností Global Payments s.r.o. uzavřela smlouvu o akceptaci platebních karet.

**(cvak)**

Placení tak jednoduché, jak to zní

Poskytovatelem aplikace Cvak je Air Bank a.s. / člen skupiny PPF /  
IČO 29045371 / Evropská 2690/17, Praha 6.  
Zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

4. Pokud za Vás jako právnickou osobu podle zápisu v obchodním rejstříku jedná společně vždy více osob, je Vaší povinností zajistit, aby mobilní aplikaci Cvak ovládala a měla propojenou vždy jen jedna z nich.
5. Služby zpracování a vypořádání platebních transakcí Vám poskytuje výhradně společnost Global Payments s.r.o. v rámci smluvního vztahu, který s touto společností uzavřete. V něm je pak upraveno, jak přesně zpracování a vypořádání funguje, včetně toho, jak velký poplatek si v jaké chvíli Global Payments strhnou a kdy a jak Vám peníze pošlou.
6. Nastavení a fungování služby zpracování a vypořádání platebních transakcí, případně i jiné související služby, jakož i uživatelské prostředí a nastavení pro jejich poskytování je výhradně věcí smluvního vztahu mezi Vámi a společností Global Payments s.r.o.
7. Poté, co přes aplikaci Cvak úspěšně uzavřete se společností Global Payments s.r.o. smlouvu o akceptaci platebních karet, Vám na určenou adresu dodáme NFC kartu, která obsahuje jak NFC čip, tak snímatelný statický QR kód.
8. Pomocí aplikace Cvak budete moci nastavovat NFC kartu nebo generovat QR kód na obrazovce svého mobilního zařízení s mobilní aplikací Cvak tak, aby:
  - a. jejich načtení mobilním zařízením nabídlo platícímu zákazníkovi možnost zaplatit kartou přes platební bránu částku, kterou zadáte, nebo
  - b. zákazníkovi dovolilo zmíněnou částku zaplatit jednorázovým platebním příkazem přímo z mobilního bankovníctví, pokud tuto možnost jeho banka i služba Cvak podporují.
9. Je potřeba mít na paměti, že NFC karty si můžete nastavit, jen pokud je Váš telefon s mobilní aplikací Cvak připojený k internetu. To samé platí pro zákazníka, který Vám zase může přes službu Cvak zaplatit, jen pokud má připojené k internetu své mobilní zařízení. Platba zkrátka probíhá online, takže jinak to nejde.
10. V bankovních aplikacích, které to podporují, umožňuje služba Cvak placení přes rychlé platby na účet. Když má platící zákazník takovou aplikaci ve svém zařízení nainstalovanou a aktivní, aplikace Cvak mu možnost zaplatit přes ni sama nabídne. Pokud si ji zákazník zvolí, uvidí přednastavenou platbu na takzvaný technický účet, přes který se platby vyřizují. V zásadě půjde o jednorázový platební příkaz, a když to půjde, bude nastavený jako okamžitý. Platební příkaz pak zákazník může potvrdit tak, jak to u své banky obvykle dělá. Jako příjemce uvidí při potvrzování název, který si nastavíte při uzavírání smlouvy se společností Global Payments s.r.o.
11. Placení jednorázovým příkazem přes Cvak bude vždy podporovat přinejmenším bankovní aplikace od Air Bank. Pokud rozšíříme seznam bankovních aplikací, které tuto možnost nabízejí, dáme Vám o tom vědět na mail, kterým se přihlašujete do aplikace Cvak, případně tak, že změníme tyto obchodní podmínky. Můžeme to udělat i zveřejněním upraveného seznamu aplikací, které Cvak podporují, na našich internetových stránkách.
12. Služba Cvak dále umožňuje zobrazování transakční historie, tedy zobrazování transakcí, které byly ve Váš prospěch uskutečněny zákazníky platícími právě přes Cvak. Až Vám to umožníme, budete moci nechat jednotlivé platby jednoduše vrátit zákazníkovi.
13. Až Vám to umožníme, budete moci Vámi určené třetí osobě nechat zaslat mail s odkazem ke stažení mobilní aplikace Cvak. Když si aplikaci stáhne, může ji spárovat ve svém zařízení s Vaším uživatelským profilem ve službě Cvak. Musí přitom ale použít stejnou mailovou adresu, na kterou jí přišel mail



s odkazem. Spárováním jí dovolíte získat roli uživatele nebo roli správce. Celkově lze spárování umožnit až 49 různým osobám. Po spárování může třetí osoba v roli správce požádat i o zaslání NFC karty.

14. Pokud Vy, nebo třetí osoba v roli Vašeho správce umožníte další třetí osobě spárovat aplikaci Cvak s Vaším uživatelským profilem ve službě Cvak do role uživatele, bude moci v mobilní aplikaci Cvak nabízet zákazníkům provedení a přijetí platební transakce, jak popisujeme v bodu 8 výše. Uvidí také všechny platební transakce zákazníků, které byly provedeny ve Vašem uživatelském profilu ve službě Cvak. Zobrazení těchto transakcí ale můžeme omezit jen na ty, které zákazníkovi nabídl provést právě tento konkrétní uživatel.
15. Pokud umožníte třetí osobě spárovat aplikaci Cvak do role správce, bude moci vedle toho, co smí uživatel, umožnit spárování aplikace Cvak s Vaším uživatelským profilem ve službě Cvak dalším uživatelům a spravovat je včetně jejich údajů a NFC karet. Uvidí také všechny platební transakce provedené ve Vašem uživatelském profilu ve službě Cvak a bude moci vracet jakékoliv transakce od zákazníků tak, jak popisují tyto obchodní podmínky.
16. V jeden okamžik může být na jedné NFC kartě nastavena vždy jen jedna nedokončená transakce od zákazníka čekající na provedení. Pokud Vy, Váš uživatel nebo správce vytvoříte na stejné NFC kartě novou transakci a nepočkáte na dokončení té čekající, bude čekající transakce nově nastavenou transakcí zrušena.
17. Za jednání třetí osoby, které podle těchto podmínek umožníte získat roli uživatele nebo správce, odpovídáte jen a pouze Vy. Odpovídáte ve stejném rozsahu, jako kdybyste jednali sami. Když Vás o to požádáme, jste povinni nám sdělit identifikaci třetí osoby, které jste Vy, nebo Váš správce danou roli udělili.
18. Může se stát, že v těchto obchodních podmínkách najdete služby, které v naší nabídce ještě nemáme. V takovém případě začnou podmínky pro jejich používání platit až v okamžiku, kdy Vám tyto služby poprvé nabídneme.
19. V průběhu trvání smluvního vztahu Vám budeme průběžně dávat vědět o možnostech využití našich stávajících nebo nově připravovaných služeb, případně i souvisejících a vhodných služeb třetích stran. Prostřednictvím cílených nabídek zasílaných na Váš mail propojený s aplikací Cvak nebo přímo do aplikace Cvak se Vám budeme snažit nabízet ty služby, které se mohou hodit právě Vám. Můžeme při tom vycházet z toho, co o Vás víme podle toho, jak používáte naše služby, nebo z našeho vzájemného kontaktu.
20. Z bezpečnostních důvodů, když mohou být ohroženy Vaše zájmy, máme právo způsob používání služby Cvak okamžitě omezit nebo zrušit, například zablokovat do ní přístup. Můžeme to udělat na chvíli nebo i trvale. O této skutečnosti Vám dáme vědět.
21. Až Vám to umožníme, budete mít důležité dokumenty uložené ve schránce dokumentů přímo v mobilní aplikaci Cvak. Do té doby je od nás budete dostávat na svůj mail propojený s aplikací Cvak. Obě úložiště jsou trvalými nosiči dat.
22. Služba Cvak Vám nedokáže vytvořit účtenky ani pokladní doklady. Pokud je potřebujete, musíte si je zajistit jinak.
23. Služba Cvak je v tuto chvíli určena pouze k tomu, aby Vám mohli zaplatit zákazníci, kteří jsou přímo přítomní u Vás v provozovně. Naopak není určena pro online platby na dálku.

24. Když s Vámi bude zákazník potřebovat dořešit něco kolem nákupu, za který Vám zaplatil s využitím služby Cvak, a obrátí se na nás nebo na svou banku, přes kterou platbu provedl, dohodli jsme se, že zákazníkovi nebo této bance poskytneme Vaše identifikační číslo (IČO). Učiníme tak proto, aby se s Vámi mohli spojit. Platí to samozřejmě jen pro platby provedené přes bankovní aplikaci od Air Bank nebo jinou bankovní aplikaci, kterou bude služba Cvak v tu chvíli podporovat. Reklamace a nejasnosti řešené s Vašimi zákazníky kolem plateb s využitím služby Cvak budeme jinak my nebo jiná banka zákazníka řešit jako standardní reklamace karetních plateb prováděných na internetu nebo jako standardní reklamace platebních příkazů.
25. Po úspěšném uzavření smlouvy o akceptaci platebních karet se společností Global Payments s.r.o. jsme oprávněni zveřejnit na našich stránkách informaci, že provozovna, kterou jste uvedli při vzniku smluvního vztahu nebo která je dohledatelná z veřejných zdrojů, využívá k bezhotovostnímu placení službu Cvak. Pokud si přejete, aby tato informace zveřejněna nebyla, dejte nám o tom vědět na [info@cvak.cz](mailto:info@cvak.cz).
26. Až Vám to umožníme, budete moci v aplikaci Cvak využít funkci vrácení platby provedené zákazníkem. V takovém případě společnost Global Payments s.r.o. zařídí vrácení platby v plné výši na účet zákazníka a vrácenou platbu si poté strhne při Vašem vzájemném vypořádání.

## ( Změny těchto obchodních podmínek a zánik smluvního vztahu )

1. Můžeme Vám navrhnout změny těchto obchodních podmínek. O chystané změně Vám dáme vědět v mobilní aplikaci Cvak nebo na Váš mail propojený s aplikací Cvak, a to nejpozději 30 dní před datem, kdy má změna nabýt účinnosti.
2. Změny obchodních podmínek služby Cvak pro Vás začnou platit k datu jejich účinnosti. Pokud Vám změnou nabízíme novou službu, změna je jen ve Váš prospěch nebo nemá dopad na to, jak Vám služby poskytujeme, můžeme Vám o ní dát vědět i později než 30 dní před datem účinnosti takové změny, nejpozději ale den před její účinností.
3. Navrhované změny těchto obchodních podmínek máte právo odmítnout. Pokud to neuděláte nejpozději poslední pracovní den před jejich účinností, platí, že jste je přijali.
4. Pokud nám dáte vědět, že s navrhovanými změnami nesouhlasíte, náš smluvní vztah účinností změny těchto obchodních podmínek skončí. V případě nesouhlasu s navrhovanými změnami máte také právo náš smluvní vztah zdarma a s okamžitou účinností vypovědět zprávou zaslanou ze svého mailu propojeného s aplikací Cvak. Výpověď zanikne i smlouva o akceptaci platebních karet uzavřená se společností Global Payments s.r.o.
5. Když budete chtít Cvak přestat používat, můžete smluvní vztah řídicí se těmito obchodními podmínkami kdykoliv vypovědět. Zároveň s tím ale musíte vypovědět i smlouvu o akceptaci platebních karet uzavřenou se společností Global Payments s.r.o. Obojí nám ale stačí jednoznačně napsat mailem na [info@cvak.cz](mailto:info@cvak.cz). Jen nezapomeňte, že to musíte udělat ze svého mailu propojeného s aplikací Cvak. Výpovědní doba pak trvá 30 dnů od okamžiku, kdy nám výpověď doručíte. Mobilní aplikaci Cvak Vám odpojíme jeden pracovní den před ukončením smlouvy i smluvního vztahu dle těchto obchodních podmínek a od té chvíle Vám do ní neumožníme vstup.
6. Pokud z jakéhokoliv důvodu dojde k ukončení smlouvy uzavřené se společností Global Payments s.r.o., dojde s jejím ukončením i k ukončení našeho smluvního vztahu.



7. Náš smluvní vztah zanikne rovněž tehdy, pokud do 30 dnů po vstupu do žádosti o smlouvu o akceptaci platebních karet se společností Global Payments s.r.o. nedojde k úspěšnému uzavření této smlouvy. V případě vstupu do žádosti o tuto smlouvu po 6. 9. 2024 náš smluvní vztah zanikne, jestliže nedojde k jejímu úspěšnému dokončení do 90 dnů.
8. Od smluvního vztahu můžeme odstoupit, pokud podstatným způsobem porušíte své smluvní povinnosti. Odstoupením náš smluvní vztah zaniká, a to okamžikem, kdy Vám jakýmkoliv způsobem, na kterém jsme se dohodli, odstoupení poprvé doručíme.
9. Za podstatné porušení povinností z našeho smluvního vztahu považujeme zejména:
  - a. nedodržení Vašich povinností podle těchto obchodních podmínek,
  - b. jednání nebo podezření na jednání v rozporu s platnými právními předpisy České republiky,
  - c. uvedení jakýchkoliv nepravdivých údajů,
  - d. Vaše odmítnutí doložit požadované dokumenty k prokázání skutečností, které zákon nebo smluvní dokumenty požadují prokázat,
  - e. když kvůli Vašemu jednání dojde k narušení nebo ztrátě naší vzájemné důvěry. Například když porušíte dobré mravy anebo základní principy poctivosti nebo když se vůči nám dopustíte zavrženíhodného jednání.
10. V den ukončení smluvního vztahu nebude možné mobilní aplikaci Cvak ani NFC kartu používat k novým transakcím.

## ( Prostředí mobilní aplikace Cvak )

1. Pro přístup ke službě Cvak musíte mít ve svém mobilním zařízení nainstalovanou mobilní aplikaci Cvak. Tu si můžete zdarma stáhnout v App Store nebo Google Play.
2. Aby Vám mobilní aplikace správně fungovala, musíte mít zařízení odpovídající požadavkům, které popisujeme na našich internetových stránkách.
3. Pokud chcete v mobilní aplikaci Cvak provádět uživatelské nastavení nebo mít přístup ke svým osobním údajům, které v ní máte uložené, je nutné se do ní přihlásit. Uděláte to pomocí svého mailu propojeného s aplikací Cvak a hesla do mobilní aplikace nebo biometrie, kterou zpracovává Vaše zařízení s nainstalovanou mobilní aplikací Cvak. Bez přihlášení bude aplikace umožňovat pouze platební režim.
4. Když zjistíme, že je na Vašem zařízení nainstalován potenciálně škodlivý software, můžeme Vám přístup do mobilní aplikace Cvak omezit.

## ( Poplatky )

1. Stažení aplikace Cvak je zdarma.
2. Jediný poplatek, který za používání služby Cvak platíte, je 0,8 % z každé platby, kterou u Vás zákazníci pomocí služby Cvak provedou. Není přitom podstatné, jestli to udělají kartou, nebo jednorázovým platebním příkazem z podporované bankovní aplikace. Na tomto poplatku se dohodnete se společností Global Payments s.r.o. ve smlouvě o akceptaci platebních karet.

**(cvak)**

Placení tak jednoduché, jak to zní

Poskytovatelem aplikace Cvak je Air Bank a.s. / člen skupiny PPF /  
IČO 29045371 / Evropská 2690/17, Praha 6.  
Zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

## ( Postoupení pohledávky a postoupení smlouvy )

1. Svá práva, pohledávky a závazky vyplývající z našeho smluvního vztahu můžeme kdykoliv postoupit nebo převést jakékoliv třetí osobě, a to i bez Vašeho souhlasu.
2. Pokud dojde k postoupení Vaší smlouvy o akceptaci platebních karet uzavřené se společností Global Payments s.r.o. na nás nebo třetí osobu, máte povinnost nám nebo této třetí osobě poskytnout veškerou potřebnou součinnost k tomu, abychom Vám my nebo tato třetí osoba mohli službu Cvak nadále poskytovat.
3. Bez našeho předchozího výslovného souhlasu nemáte právo postoupit svá práva ani pohledávky za námi ani je zastavit.

## ( Reklamacce )

1. Reklamacce vyřizujeme v souladu s naším reklamačním řádem, který najdete na našich internetových stránkách. S reklamacemi, které se týkají fungování mobilní aplikace Cvak, se obračejte na nás, a to mailem na [info@cvak.cz](mailto:info@cvak.cz). S reklamacemi týkajícími se přijímání a zpracování plateb se obračejte přímo na Global Payments s.r.o. Když reklamaci doručíte nám, ale měli by ji řešit kolegové v Global Payments s.r.o., můžeme jim ji předat k vyřízení.
2. Když si budete myslet, že neplníme své povinnosti, anebo vzniklý problém společně nevyřešíme, můžete se obrátit na náš dozorový orgán, kterým je Česká národní banka, Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

## ( Závěrečná ustanovení )

1. Veškeré právní vztahy mezi námi a Vámi se řídí právním řádem České republiky a vykládají se v souladu s ním.
2. Pokud se nějaký článek těchto obchodních podmínek stane neplatným nebo neúčinným, platí, že je plně oddělitelný od ostatních článků daného dokumentu. Ostatní články těchto dokumentů zůstávají v takovémto případě nadále v plné platnosti a účinnosti. Týká se to například situací, kdy se změní zákony.
3. Máme povinnost dát Vám vědět, když se při provádění platebních transakcí objeví jakýkoliv vážný bezpečnostní nebo provozní problém, kvůli kterému Vám může vzniknout nějaká peněžitá škoda. Pokud k tomu dojde, pošleme Vám o tom zprávu. Stejně tak Vám dáme vědět, jakmile nebezpečí pomine.
4. Naše služby Vám neposkytneme zejména tehdy, kdy by mohlo dojít k porušení platných právních předpisů včetně opatření České národní banky, nebo z důvodů uvedených v podmínkách pro použití jednotlivých bankovních služeb. Totéž platí, když neznáme původ peněz nebo účel platby anebo když nebyly vyvráceny všechny znaky podezřelého obchodu podle zákona proti praní špinavých peněz.

## ( Definice pojmů )

Všechny pojmy použité v textu těchto obchodních podmínek i při jednání s Vámi nebo při právních jednáních uskutečněných během našeho smluvního vztahu mají následující význam.

## (cvak)

Placení tak jednoduché, jak to zní

Poskytovatelem aplikace Cvak je Air Bank a.s. / člen skupiny PPF / IČO 29045371 / Evropská 2690/17, Praha 6.  
Zapsaná u rejstříkového soudu v Praze, spisová značka B 16013.

**Adresa sídla podnikání** – Vaše místo podnikání, sídlo nebo jiné místo, ze kterého řídíte svou podnikatelskou činnost. Je zapsané v obchodním rejstříku, živnostenském rejstříku nebo jiném informačním systému veřejné správy nebo v jiné obdobné evidenci.

**Bezpečnostní prvek** – prvek, který sjednaným způsobem využíváme k Vaší identifikaci, k potvrzování operací včetně plateb a k podpisu smluvních i dalších dokumentů. Bezpečnostní prvky také zajišťují Váš bezpečný přístup do mobilní aplikace Cvak.

**Heslo do mobilní aplikace Cvak** – přístupový kód pro přihlášení do mobilní aplikace Cvak, kterým v ní můžete zároveň podepisovat některé dokumenty a potvrzovat některé operace.

**NFC karta** – NFC karta se statickým QR kódem, kterou Vám doručíme na zvolenou adresu a přes kterou Vám mohou zákazníci platit. Vy si v aplikaci nastavíte částku, kterou chcete zaplatit, a zákazník načtením NFC karty svým zařízením platbu zahájí. Za jeden kalendářní rok můžete u jednoho uživatelského profilu ke službě Cvak požádat až o 50 NFC karet.

**Mail propojený s aplikací Cvak** – mailová adresa k mailové schránce, kterou po stažení aplikace uvedete jako svou a jejíž vlastnictví potvrdíte prostřednictvím odkazu, který na ni zašleme. Pak s Vámi přes ni můžeme komunikovat a zasílat Vám na ni důležité dokumenty.

**Mobilní aplikace Cvak** – aplikace Cvak, kterou si stáhnete a nainstalujete do svého zařízení a prostřednictvím které u nás můžete využívat službu Cvak.

**Služba Cvak** – služby, které poskytujeme prostřednictvím mobilní aplikace Cvak dle těchto obchodních podmínek. Jde zejména o umožnění uzavření smlouvy o akceptaci platebních karet se společností Global Payments s.r.o., zobrazování transakční historie plateb provedených Vašimi zákazníky a poskytnutí NFC karty.

**Naše internetové stránky** – pokud neuvádíme jinak, máme tím na mysli stránky na adrese [www.cvak.cz](http://www.cvak.cz).

**Operace** – úkon, který vůči nám provádíte některým ze sjednaných způsobů v prostředí mobilní aplikace Cvak. Příkladem může být potvrzení aktivace NFC karty nebo nového platebního režimu.

**Platební transakce** – transakce Vašich zákazníků provedené s využitím služby Cvak. Může jít zejména o jednorázový příkaz k úhradě a zaplacení digitalizovanou platební kartou přes aplikace Apple Pay a Google Pay nebo o standardní karetní úhradu.

**Podpis** – potvrzení smlouvy, dohody, dodatku, žádosti nebo jiného dokumentu způsobem, který umožňují tyto obchodní podmínky.

**Potvrzení operace** – potvrzení jakékoliv operace způsobem, který umožňují tyto obchodní podmínky.

**Role uživatele nebo správce** – oprávnění, které jste udělili třetí osobě k tomu, aby mohla pod Vaším uživatelským profilem ve službě Cvak zadávat a přijímat platby od zákazníků. Správce může navíc například přidávat další uživatele, provádět jejich správu a vracet transakce zákazníků.

**Schránka dokumentů** – část mobilní aplikace Cvak, ve které máte k dispozici smluvní dokumentaci. Najdete v ní i zrušené dokumenty nebo své rozpracované žádosti.

**Smlouva o akceptaci platebních karet** – smlouva, kterou Vám prostřednictvím mobilní aplikace Cvak umožníme uzavřít se společností Global Payments s.r.o. Tato společnost Vám bude následně poskytovat

služby v podobě zpracování platebních transakcí Vašich zákazníků (nejen karetých), kteří zaplatili s využitím služby Cvak.

**Telefonní číslo pro službu Cvak** – telefonní číslo Vašeho mobilního telefonu, které zadáváte při propojení mobilní aplikace Cvak se svým mobilním zařízením.

**Trvalý nosič dat** – jakýkoliv nástroj, kterým můžete po dobu přiměřenou jejich účelu uchovávat Vám určené informace způsobem vhodným pro jejich budoucí využití a jejich kopírování beze změny. Za trvalý nosič dat považujeme hlavně mail pro aplikaci Cvak a schránku dokumentů v mobilní aplikaci Cvak nebo dokumenty v listinné podobě.

**Uživatelský profil ve službě Cvak** – uživatelské rozhraní, které se váže k Vaší osobě. Skrze něj využíváte službu Cvak.

Tyto obchodní podmínky služby Cvak jsou účinné od 5. 3. 2025.