

## Příloha č. 17

# Pravidla poskytování služby On-line dobíjení předplacených SIM karet

### 1. Úvod

1. Zástupce je povinen za podmínek stanovených touto přílohou č. 17 Smlouvy poskytovat službu dobíjení předplacených SIM karet, spočívající v on-line dobíjení SIM karet vydaných společností O2 Czech Republic a.s. (dále jen „společnost O2“), společností T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „společnost T-Mobile“) nebo společností Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „společnost Vodafone“), prostřednictvím APOST Terminálu umístěného v Partnerovi, zákazníkům těchto společností (dále jen „zákazníci“).
2. Službu dobíjení předplacených SIM karet zástupce vykonává na základě plné moci obsažené v příloze č. 1 jménem a na účet společnosti O2, společnosti T-Mobile nebo společnosti Vodafone.

### 2. Další práva a povinnosti

1. Zástupce je povinen službu Dobíjení předplacených SIM karet poskytovat na všech APOST Terminálech umístěných v Partnerovi, a to po celou otevírací dobu Partnera. Přerušit poskytování služby Dobíjení předplacených SIM karet je Zástupce oprávněn pouze s předchozím souhlasem ČP.
2. Při zjištění snahy o zneužívání služby Dobíjení předplacených SIM karet je Zástupce povinen o tom bezodkladně informovat ČP.

### 3. Dobíjení

1. Při on-line dobíjení předplacených SIM karet je Zástupce povinen postupovat podle této přílohy č. 17 Smlouvy a podle aktuální Technologické příručky pro Partnera, která podrobně upravuje technické detaily provádění jednotlivých úkonů při dobíjení předplacených SIM karet.
2. Zástupce je při dobíjení předplacených SIM karet povinen respektovat následující limity pro poskytování Služby na jedno dobíjení předplacené SIM karty.

Částka určená k jednomu Dobití (uváděná vždy v celých korunách)	Min. 200,- Kč
	Max. 9 999,- Kč

### 3. Dobíjení Vodafone SIM karet

- 3.1 Zástupce je povinen přijímat objednávky zákazníků společnosti Vodafone požadujících dobít Vodafone SIM karty.
- 3.2 Po převzetí objednávky je Zástupce povinen předat Vodafone žádost o validaci.
- 3.3 Validací se rozumí proces, kterým Vodafone ověří možnost dobít pro dané MSISDN (unikátní telefonní číslo náležející k příslušné SIM kartě veřejné mobilní telekomunikační síť).

- 3.4 Po úspěšné validaci Zástupce provede pozitivní ověření realizovatelnosti a platnosti požadavku zákazníka (autorizaci objednávky).
- 3.5 Na základě úspěšně validované a autorizované Objednávky zákazníka Zástupce vygeneruje požadavek na dobítí Vodafone SIM karty a odešle jej přes APOST Terminál zadáním dobíjeného čísla a částky v Kč do Vodafone, který bezodkladně provede dobítí Vodafone SIM karty.

#### 4. Dobíjení T-Mobile

- 4.1 Zástupce je povinen přijímat Objednávky zákazníků požadujících dobítí SIM karty vydané společností T-Mobile.
- 4.2 Po převzetí objednávky zástupce ověří, zda částka požadovaná pro dobítí vyhovuje limitům stanoveným v čl. 3 odst. 2 a následně zašle společnosti T-Mobile požadavek o ověření, zda je telefonní číslo, které má být podle požadavku dobito, telefonním číslem platné SIM karty vydané společností T-Mobile.
- 4.3 V případě, že zákazník k platbě použije platební kartu, zajistí Zástupce ověření použitelnosti a platnosti platební karty použité zákazníkem k platbě a rovněž ověření finančního krytí zákazníkem požadovaného dobítí, v případě, že zákazník k platbě použije hotovost, zajistí Zástupce ověření platnosti použité finanční hotovosti a rovněž ověření dostatečné výše použité hotovosti pro zákazníkem požadované dobítí.
- 4.4 Po pozitivním ověření výše uvedených skutečností Zástupce vygeneruje požadavek na dobítí příslušné SIM karty vydané společností T-Mobile, který předá stanoveným způsobem prostřednictvím APOST terminálu T-Mobile.
- 4.5 Zajistit, v závislosti na úspěšnosti Transakce, vystavení pozitivní stvrzenky o poskytnutí Služby, popřípadě náhradní stvrzenky nebo, nebude-li možné Službu poskytnout, poskytnutí informace zákazníkovi o tom, že transakce nemůže být dokončena a Služba poskytnuta, a to ke každé transakci a zajistit předání této stvrzenky popřípadě (v případech stanovených touto Smlouvou) náhradní stvrzenky zákazníkovi. Pozitivní stvrzenka o poskytnutí Služby bude sloužit jako zjednodušený daňový doklad, a musí tedy obsahovat všechny povinné náležitosti zjednodušeného daňového dokladu dle platných právních předpisů.
- 4.6 Pro případ, že v důsledku poruchy APOST Terminálu nebude vytištěna APOST Terminálem stvrzenka, ačkoliv zákazník Službu uhradil, je Zástupce povinen vytisknout zákazníkovi kopii původní stvrzenky po opětovném zprovoznění APOST Terminálu (např. doplnění papíru do tiskárny APOST Terminálu). V případě, že není možné APOST Terminál z technických důvodů opět zprovoznit, je zástupce povinen vyvinout maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat k získání informací o stavu příslušné transakce prostřednictvím Telefonického spojení Partnera, a:
  - a) **vrátit zákazníkovi příslušnou částku** v případě, že podle informace získané prostřednictvím Telefonického spojení Partnera není požadavek na Dobítí vztahující se k předemné nedokončené transakci validní a je prokazatelné, že požadavek na Dobítí nebude díky technickému stavu APOST Terminálu nikdy předán do TMCZ, nebo
  - b) **vystavit zákazníkovi náhradní stvrzenku** v případě, že z technických důvodů (nefunkčnost APOST Terminálu či jeho tiskárny) nelze vydat pozitivní stvrzenku, přestože byla zákazníkovi Služba poskytnuta. Náhradní stvrzenkou se rozumí Zástupcem užívané potvrzení o přijetí peněz za poskytnutou službu (například za prodej známek a kolků), na

kterém je uvedena zákazníkem uhrazená částka. Pro potřeby poskytování Služby však Zástupce zajistí, aby náhradní stvrzenka obsahovala vždy i systémový kód příslušné Transakce.

## 5. Dobíjení O2

- 5.1 Zástupce je povinen přijímat objednávky zákazníků společnosti O2 požadujících dobítí O2 SIM karty. Objednávkou se rozumí vyplnění Dobíjecího lístku Zákazníkem a jeho následné předání společně s částkou určenou k dobítí kreditu MSISDN obsluze APOST Terminálu-přepážkovému pracovníkovi s požadavkem o/na dobítí O2 SIM karty. Bez zákazníkem řádně vyplněného dobíjecího lístku, nelze zákazníkovi službu poskytnout.
- 5.2 Obsluha APOST Terminálu-přepážkový pracovník nejdříve překontroluje zda-li je řádně a čitelně vyplněn Dobíjecí lístek. Za řádné vyplnění Dobíjecího lístku se považuje, pokud Zákazník čitelně vyplní minimálně číslo MSISDN dobíjeného telefonu (telefon který chce Zákazník dobít) a jím požadovanou dobíjenou částku v Kč, přičemž tato hodnota musí být v souladu s nastavenými parametry, které jsou uvedeny v čl. 3 odst. 2. Zákazník má rovněž možnost vyplnit na Dobíjecím lístku číslo MSISDN pro zaslání Potvrzující SMS. Tuto možnost pro zaslání Potvrzující SMS může a nemusí Zákazník využít.
- 5.3 Obsluha APOST Terminálu-přepážkový pracovník dále překontroluje, zda Zákazník zároveň předává hotovost (v Kč) v dostatečné výši (minimálně však ve výši požadovaného Dobítí/O2 Dobíjení) a následně přepíše/vloží údaje Zákazníkem uvedené na Dobíjecím lístku do příslušného (počítačového) Systému v APOST Terminálu. Následně Zákazník ústně potvrdí obsluze APOST Terminálu-přepážkovému pracovníkovi správnost a shodnost údajů, které jsou uvedeny na zákaznickém displeji APOST Terminálu a tedy odpovídají údajům (jsou shodné s údaji) uvedeným (které jsou uvedeny) Zákazníkem na Dobíjecím lístku. V případě, že údaje uvedené na zákaznickém displeji APOST Terminálu nebudou souhlasit s údaji, které dříve Zákazník uvedl v/na Dobíjecím lístku, na výzvu Zákazníka provede obsluha APOST Terminálu-přepážkový pracovník opravu těchto údajů tak, aby byly v souladu s údaji na Dobíjecím lístku. (Pokud v tento okamžik Zákazník zjistí, že na Dobíjecím lístku dříve uvedl špatné údaje, obsluha APOST Terminálu-přepážkový pracovník vrátí Dobíjecí lístek Zákazníkovi společně se dříve Zákazníkem předanou hotovostí. V tento okamžik, je Zákazník povinen vyplnit nový Dobíjecí lístek.)
- 5.4 Tento souhlas se považuje za potvrzení správnosti požadavku Objednávky Zákazníka a souhlas ze strany Zákazníka s uvedenými údaji. Jedná se především o následující údaje: Požadovaná hodnota (částka) Dobíjení O2 SIM karty (dobíjené O2 SIM karty), MSISDN dobíjené O2 SIM karty (toto MSISDN požaduje zákazník dobít), popřípadě také MSISDN pro zaslání Potvrzující SMS zprávy o provedeném dobítí. Tuto možnost pro zaslání Potvrzující SMS může a nemusí Zákazník využít. Následně je vytištěno obsluhou APOST Terminálu-přepážkovým pracovníkem z APOST Terminálu potvrzení pro Zákazníka, kde jsou uvedeny výše uvedené a Zákazníkem odsouhlasené údaje.
- 5.5 Na základě úspěšné validované a autorizované objednávky zákazníka Zástupce vygeneruje požadavek na dobítí O2 SIM karty a předá ho prostřednictvím APOST Terminálu do systému O2. Validaci se rozumí ověření možnosti dobítí pro dané MSISDN ze strany společnosti O2. Autorizací se rozumí proces, kterým Zástupce po úspěšné validaci zajistí ověření a splnění všech podmínek pro realizaci objednávky.

## 4. Zmocnění k vystavování zjednodušených daňových dokladů

1. ČP na základě jí udělených plných mocí dále zmocňuje Zástupce v souladu s § 28 odst. 6 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, k vystavování zjednodušených daňových dokladů za službu dobíjení předplacených SIM karet jménem společností Vodafone, T-Mobile a O2.
2. Daňové doklady vystavené jménem společností Vodafone, T-Mobile nebo O2 budou obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem o DPH včetně dobíjeného čísla a náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
3. Zástupce je povinen předat zákazníkovi zjednodušený daňový doklad, automaticky vytištěný z APOST po zaplacení za poskytnutou službu.
4. V případě, že z jakéhokoli důvodu nedojde k vytištění zjednodušeného daňového dokladu podle odst. 3 je Zástupce povinen vystavit zjednodušený daňový doklad podle závazných vzorů uvedených v šablonách v APOST. ČP je oprávněna tyto vzory kdykoliv jednostranně měnit. Nový vzor je vůči Zástupci účinný ode dne stanového ČP v informaci o změně závazného vzoru. Doba pro oznámení změn přílohy č. 15 uvedená v čl. 1 odst. 5 Smlouvy se neuplatní. Nesouhlas se změnou závazného vzoru daňového dokladu není důvodem k ukončení poskytování služeb podle této Přílohy. Zástupce je povinen zajistit, že na zjednodušeném daňovém dokladu, který vystavil zákazníkovi, bude služba dobíjení předplacených SIM karet uvedena takovým způsobem, aby bylo zcela zřejmé, že se nejedná o službu, kterou zákazníkovi poskytuje Zástupce vlastním jménem, nýbrž se jedná o službu poskytnutou zákazníkovi společností Vodafone, T-Mobile nebo O2.
5. **Zástupce** se zavazuje plnit další doplňující pokyny obdržené od ČP za účelem řádného vystavování daňových dokladů v souladu s platnými zákony (například při změně zákonné sazby DPH).
6. **Zástupce** se zavazuje, že poskytne potřebnou součinnost při případné daňové kontrole související s poskytováním **služby** dobíjení předplacených SIM karet ze strany finančního úřadu.

## 5. Ochrana údajů

1. Zástupce odpovídá za to, že žádný pracovník Zástupce, ani osoba v jiném obdobném poměru s ním, nezneužije ani komukoli nezpřístupní data jakéhokoli **zákazníka**, které se tato osoba dozvěděla v souvislosti s poskytováním služby dobíjení předplacených SIM karet.
2. Zástupce se zavazuje vyvinout nezbytnou, zákonem vymezenou součinnost při spolupráci v oblasti prevence a šetření **transakcí**, při kterých došlo k tzv. „FRAUDU“. Zástupce je povine přijmout potřebná opatření zamezující zneužití údajů o dobíjených telefonních číslech, osobních údajů **zákazníků**, přičemž tyto údaje musí chránit, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně či ztrátě, k neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, nakládat s těmito údaji a s informacemi o **zákaznících** jako s důvěrnými informacemi, zpracovat (užít) tyto údaje v bezpečných informačních **Systémech** a výhradně za účelem poskytování služby dobíjení předplacených SIM karet, technicky a organizačně zabránit neoprávněným osobám k přístupu k těmto údajům, pravidelně kontrolovat úroveň zabezpečení ochrany těchto údajů. **Zástupce** nese plnou odpovědnost za porušení **povinností vyplývajících z této přílohy** nebo právních předpisů ve vztahu ke zpracovávaným údajům se všemi důsledky z toho vyplývajících, musí poskytnout potřebnou součinnost při jednáních o ochraně osobních údajů a vynaložit maximální úsilí na odstranění případného protiprávního stavu ve vztahu ke zpracovávaným

údajům, a musí zajistit zachování mlčenlivosti všech svých zaměstnanců či spolupracujících osob o údajích a bezpečnostních opatřeních k ochraně těchto údajů, okamžitě vypořádat veškeré nároky třetích osob z titulu porušení jejich práv v oblasti ochrany osobních údajů a osobnostních či majetkových práv.

## **6. Propagace služby**

1. Zástupce je oprávněn zveřejňovat jakékoli propagační materiály obsahující ochrannou známku či obchodní firmu či logo společností Vodafone, T-Mobile a O2, jakož i vést jakékoli reklamní kampaň, obsahující ochrannou známku či obchodní firmu či logo výše uvedených společností, týkající se předmětu této přílohy, nebo jakoukoli jinou reklamní kampaň směřující k propagaci služby dobíjení předplacených SIM karet pouze na základě pokynu nebo s předchozím písemným souhlasem ČP.
2. V případě udělení pokynu nebo souhlasu podle předchozího bodu je zástupce povinen používat loga a ochranné známky a obchodní firmu společností Vodafone, T-Mobile a O2 a/nebo ostatní materiály související s ochrannými známkami, logy či obchodní firmou společností Vodafone, T-Mobile a O2 pouze pro účely plnění povinností vyplývajících z této přílohy, a to výhradně způsobem určeným ČP.
3. Zástupce je oprávněn vést jakoukoli reklamní kampaň směřující k propagaci služby dobíjení předplacených SIM karet pouze s předchozím písemným souhlasem ČP.

## **7. Reklamáce**

1. Zástupce není oprávněn vyřizovat reklamáce. Uplatňuje-li zákazník reklamaci týkající se poskytování služby dobíjení předplacených SIM karet, je Zástupce povinen zajistit přijetí této reklamáce, uskutečnit jednání bezprostředně s tím spojená (sepsat písemný záznam, starat se o zajištění důkazů k objasnění objektivních skutečností), bezodkladně předat ČP veškeré podklady týkající se reklamáce, včetně údajů nezbytných pro identifikaci konkrétní transakce (například datum a čas transakce, číslo transakce, dobíjenou částku nebo příslušné MSISDN) a poskytnout ČP veškerou nezbytnou součinnost při vyřizování reklamáce. V případě reklamáce dobítí SIM karty vydané společností T-Mobile Zástupce informuje zákazníka o možnosti obrátit se na infolinku společnosti T-Mobile.

## **8. Provize**

1. Za poskytování služby Dobíjení předplacených SIM karet Zástupci náleží provize sjednaná v příloze č. 2 Smlouvy.

## **9. Změny přílohy č. 17**

1. ČP je oprávněna kdykoliv rozhodnout o ukončení poskytování služeb podle této Přílohy.
2. Změna této přílohy je možná pouze na základě písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.