

**bob**  
p. p. 415  
1001 Ljubljana  
Tel.: 068 680 680  
[www.bob.si](http://www.bob.si)



# Posebni pogoji uporabe storitve moj bob

Veljavnost: od vključno 20. 04. 2017

**A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska cesta 134B, 1000 Ljubljana**

## Uvod

1. S Posebnimi pogoji uporabe storitve moj bob (v nadaljevanju: Pogoji), družba A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska c. 134b, Ljubljana, matična številka: 1196332000, ID za DDV: SI60595256 (v nadaljevanju: A1), določa pogoje uporabe storitve moj bob ter pravice in obveznosti A1 in uporabnika storitve moj bob v zvezi z uporabo storitve moj bob.

## Opredelitve

2. **Splošni pogoji in Posebni pogoji** so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev.
3. **Posebni pogoji bob:** so Posebni pogoji za izvajanje bob storitev, v skladu s katerimi A1 izvaja bob storitve in so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev in Posebnih pogojev.
4. **Bob storitve:** so A1 elektronske komunikacijske storitve, katere A1 bob predplačniku zagotavlja v okviru bob naročniškega razmerja (predplačniško) in bob naročniku v okviru rednega naročniškega razmerja.
5. **Portal moj bob:** je portal, ki omogoča uporabo storitve moj bob preko spletne strani [www.bob.si](http://www.bob.si) ali pa preko direktne povezave na <https://moj.bob.si>.
6. **Storitev moj bob:** je storitev, ki omogoča pregled in upravljanje bob naročniškega razmerja in/ali rednega naročniškega razmerja, in sicer:
  - vpogled v podatke naročniškega razmerja,
  - plačevanje računov za plačilo bob storitev in nastalih stroškov,
  - naročanje, spreminjanje in preklic nekaterih brezplačnih bob storitev kot npr. naročilo e - računa, sprememba naslova za pošiljanje računov, zahtevke za PUK1/PUK2. Navedene storitve so podrobneje opisane na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si),
  - naročanje, spreminjanje in preklic nekaterih bob storitev po naročilu, ki se zaračunavajo v skladu z veljavnim bob cenikom kot npr. vklop/izklop določenih opcij Navedene storitve so podrobneje opisane na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si).
  - druge storitve v skladu z vsakokratno bob ponudbo, ki je podrobneje opisana na [www.bob.si](http://www.bob.si).
7. **Naročilo** je naročilo za izvedbo posamezne storitve moj bob, ki ga Uporabnik storitve moj bob poda v okviru Portala moj bob.
8. **Naročnik:** je vsaka fizična oseba, ki sklene z A1 bob naročniško pogodbo in s tem postane **bob predplačnik** v okviru **bob naročniškega razmerja** z A1 ali vsaka fizična oseba, ki sklene z A1 naročniško pogodbo in postane s tem **bob naročnik** v okviru

**rednega naročniškega razmerja** z A1, vse na način in pod pogoji, kot to določajo Splošni pogoji in Posebni pogoji in/ali Posebni pogoji bob.

- 9. Uporabnik storitve moj bob:** je Naročnik, ki na način in pod pogoji, določenimi s temi Pogoji, uporablja Storitve moj bob.
- 10. Registracija:** je postopek, opisan v nadaljevanju teh Pogojev, namenjen preverjanju identitete Uporabnika storitve moj bob. Registracija je predpogoj za uporabo Storitve moj bob. Registracija in s tem uporaba Storitve moj bob je pod pogoji Storitve moj bob omogočena izključno Naročnikom.
- 11. Razčlenjeni račun:** je račun za opravljene bob storitve in za zaračunanane stroške, ki bob naročniku omogoča preverjanje in nadzor uporabe storitev in zaračunanega zneska. Razčlenjeni račun ne obsega specifikacije klicev na brezplačne telefonske številke (vključno s številkami za klice v sili). Pri specifikaciji klicev, zadnje 3 številke so zakrite v skladu z Zakonom o elektronskih komunikacijah. V okviru storitve moj bob, A1 bob naročnikom omogoča vpogled v razčlenjeni račun v elektronski obliki. Bob naročnikom je avtomatično omogočen vpogled v razčlenjeni račun v elektronski obliki, in sicer tudi v primeru, če posamezni bob naročnik A1 ni podal pisne zahteve za pridobitev razčlenjenega računa.
- 12. Opredelitve, katerih pomen določajo Posebni pogoji bob in/ali Splošni pogoji in Posebni pogoji oziroma pojmi, katerih vsebino določajo Posebni pogoji bob in/ali Splošni pogoji in Posebni pogoji, in kateri so uporabljeni tudi v teh Pogojih, imajo pomen, kot ga določajo Posebni pogoji bob in/ ali Splošni pogoji in Posebni pogoji – razen če ti Pogoji določajo drugače ali če drugače jasno izhaja iz vsebine in namena teh Pogojev.**
- 13. Opredelitve, uporabljene v množini, imajo vsebinsko enak pomen kot opredelitve, uporabljene v ednini, in obratno – le da se nanašajo na več oziroma zgolj na enega od pojmov, ki jih zajemajo oziroma opredeljujejo.**

## **Registracija in uporaba Storitve moj bob**

- 14. Vsak Uporabnik storitve moj bob se je dolžan pred začetkom uporabe Storitve moj bob registrirati. Registracija je namenjena preverjanju identitete Uporabnika storitve moj bob.**
- 15. A1 ima pravico, da v primeru nedovoljene uporabe Storitve moj bob in/ali kakršnihkoli drugih zlorab pri dostopu oz. uporabi Storitve moj bob s strani Uporabnikov storitve moj bob ali katerihkoli drugih oseb in/ali v primeru suma zlorabe kvalificiranega digitalnega potrdila ali osebnega gesla, izvede vse ukrepe in druga dejanja, ki jih v skladu s svojo lastno poslovno presojo šteje za potrebne zaradi varstva svojih pravic in interesov in/ ali zaradi varstva pravic in interesov Naročnikov in/ali Uporabnikov storitve moj bob in/ ali zaradi varstva pravic in interesov katerihkoli drugih oseb (npr. preprečitev dostopa**

do Storitve moj bob,...). Za nedovoljeno uporabo Storitve moj bob oz. drugo zlorabo pri dostopu oz. uporabi Storitve moj bob oz. zlorabo kvalificiranega digitalnega potrdila ali osebnega gesla se šteje vsako ravnanje, ki je v nasprotju s temi Pogoji.

16. V primeru kraje ali zlorabe osebnega gesla ali kvalificiranega digitalnega potrdila, lahko Uporabnik storitve moj bob zahteva blokado osebnega gesla ali blokado povezave med Storitvijo moj bob in ukradenim ali zlorabljenim kvalificiranim digitalnim potrdilom (v nadaljevanju: blokada).

Zahtevo za blokado Uporabnik storitve moj bob javi na telefonsko številko 068 680 680.

V primeru zahteve za blokado si bo A1 prizadeval v najkrajšem možnem času izvesti blokado. V primeru blokade osebnega gesla bo Uporabniku storitve moj bob onemogočena tudi uporaba vseh ostalih bob storitev, katerih uporaba je vezana na to geslo.

Uporabnik storitve moj bob je dolžan A1 v naslednjih 2 dneh (šteto od dne, ko je A1 javil zahtevo za blokado) potrditi izgubo, krajo ali zlorabo osebnega gesla ali kvalificiranega digitalnega potrdila s pisnim obvestilom, poslanim priporočeno po pošti na naslov bob, p.p. 415, 1001 Ljubljana. V primeru, da Uporabnik storitve moj bob izgube, kraje ali zlorabe osebnega gesla ali kvalificirane digitalnega potrdila v zgoraj določenem roku ne potrdi s pisnim obvestilom, on odgovarja za vsa Naročila, izvedene spremembe in druge možne zlorabe v okviru njegovega uporabniškega računa.

Uporabnik storitve moj bob novo osebno geslo pridobi tako, da opravi novo registracijo za uporabo Storitve moj bob potem, ko je A1 njegovo prejšnje osebno geslo zbrisal. Krajo ali zlorabo kvalificiranega digitalnega potrdila je dolžan Uporabnik storitve moj bob nemudoma javiti izdajatelju kvalificiranega digitalnega potrdila, in sicer na način, ki ga določa izdajatelj kvalificiranega digitalnega potrdila ter lahko Storitve moj bob ponovno uporablja po novi registraciji, ki jo opravi preko kvalificiranega digitalnega potrdila.

Kraja ali zloraba osebnega gesla ali kvalificiranega digitalnega potrdila predstavlja tveganje na strani Uporabnika storitve moj bob, zato vse posledice, škodo in stroške izgube, kraje ali zlorabe osebnega gesla ali kvalificiranega digitalnega potrdila nosi izključno Uporabnik storitve moj bob. A1 v zvezi s krajo ali zlorabo osebnega gesla ali kvalificiranega digitalnega potrdila ne prevzema nobene odgovornosti.

17. Uporaba posameznih storitev v okviru Storitve moj bob je Uporabnikom storitve moj bob omogočena na enak način in pod enakimi pogoji kot veljajo za siceršnjo uporabo oz. izvajanje teh storitev, razen v kolikor ni s temi Pogoji izrecno določeno drugače.
18. Spreminjanje Naročila je mogoče do njegove potrditve. Uporabnik storitve moj bob posameznega Naročila po potrditvi ne more več spremeniti ali preklicati.

19. Po potrditvi Naročila s strani Uporabnika storitve moj bob, bo Uporabnik storitve moj bob potrdilo o izvedbi Naročila lahko videl v arhivu opravljenih storitev, do katerega ima dostop v okviru Storitve moj bob ves čas, dokler je registriran za uporabo Storitve moj bob.
20. Naročnik lahko v času trajanja naročniškega razmerja s pisno zahtevo, poslano priporočeno po pošti na naslov bob, p.p. 415, 1001 Ljubljana, zahteva, da mu A1 pošlje podatke o Naročilu v papirni obliki. A1 bo Naročniku podatke o Naročilu v papirni obliki poslal na njegov naslov v roku 15 delovnih dni od prejema zahteve.
21. Storitev moj bob je Uporabnikom storitve moj bob dostopna v slovenskem jeziku.
22. Cene posameznih bob storitev so Uporabnikom storitve moj bob dostopne na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si). Cene posameznih storitev A1 spreminja na način in pod pogoji, določenimi v Splošnih pogojih in Posebnih pogojih.

## **Pravice in obveznosti Uporabnika storitve moj bob**

23. Uporabnik storitve moj bob je dolžan pred Registracijo pazljivo prebrati te Pogoje. Šteje se, da se Uporabnik storitve moj bob, ki je izvedel postopek Registracije, strinja s temi Pogoji. Če se Uporabnik storitve moj bob s Pogoji ne strinja, postopka Registracije ne sme izvesti.
24. Uporabnik storitve moj bob A1 zagotavlja, da so vsi podatki, ki so potrebni za uporabo Storitve moj bob in ki jih je posredoval A1 za namen izvajanja Storitve moj bob, resnični, pravilni, točni in popolni, v nasprotnem primeru A1 odgovarja za vso povzročeno škodo.
25. Uporabnik storitve moj bob je dolžan kvalificirano digitalno potrdilo in osebno geslo varovati z najvišjo stopnjo skrbnosti in ne sme podatkov, ki so potrebni za uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila ali osebnega gesla, posredovati nobeni tretji osebi. Uporabnik storitve moj bob je dolžan A1 nemudoma sporočiti vsako zlorabo ali sum zlorabe pri uporabi osebnega gesla ali kvalificiranega digitalnega potrdila. V tem primeru ima A1 pravico ravnati v skladu s 16. točko teh Pogojev.
26. Uporabnik storitve moj bob A1 izrecno zagotavlja:
  - da ne bo zlorabil ali poskusil zlorabiti Storitve moj bob;
  - da ne bo izvajal ali poskusil izvajati nedovoljenih dostopov do Storitve moj bob;
  - da ne bo uporabljal ali poskusil uporabljati Storitve moj bob na nedovoljen način (kar vključuje, vendar ni omejeno, na uporabo Storitve moj bob v nasprotju s temi Pogoji).
27. Uporabnik storitve moj bob soglaša, da bo ob morebitnih sporih priznaval veljavnost elektronsko izmenjanih sporočil (kar vključuje Naročila in vsa druga elektronsko izmenjana sporočila v okviru Storitve moj bob), če veljavnost le teh ni bila predhodno ugovarjana skladno s temi Pogoji.

- 28.** Uporabnik storitve moj bob se obvezuje, da bo o vseh morebitnih spremembah, ki se nanašajo na podatke o naročniškem razmerju, A1 nemudoma obvestil, in sicer s pisnim obvestilom, poslanim priporočeno po pošti na naslov bob, p.p. 415, 1001 Ljubljana. A1 se obvezuje, da bo vse spremembe izvedel najkasneje v roku 8 delovnih dni. Do izteka roka za izvedbo sprememb, se šteje, da so obstoječi podatki, katere je Naročnik že posredoval A1, točni in popolni ter vse posledice morebitnih neskladij bremenijo izključno Naročnika.

## **Pravice in obveznosti A1**

- 29.** A1 si po svojih najboljših močeh prizadeva za čimbolj nemoteno delovanje Storitve moj bob, vendar ne odgovarja za nobene posledice delnega ali popolnega izpada in za kakršnokoli prekinitev ali motnjo pri dostopu do in/ali uporabi Storitve moj bob.
- 30.** A1 sme brez predhodnega obvestila prekiniti delovanje Storitve moj bob, če je to potrebno zaradi izvajanja postopkov vzdrževanja in/ali kakršnihkoli drugih tehničnih razlogov.
- 31.** A1 si po svojih najboljših močeh prizadeva za preprečitev nedovoljenih dostopov do Storitve moj bob in/ali nedovoljeno uporabo Storitve moj bob in/ali kakršne koli druge zlorabe pri dostopu do oz. uporabi Storitve moj bob, vendar ne odgovarja za nobene posledice, ki bi Uporabnikom storitve moj bob ali komurkoli tretjemu nastale zaradi takšnih nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe in/ali kakršnihkoli drugih zlorab pri dostopu do Storitve moj bob. A1 ima pravico, da v primeru nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe Storitve moj bob in/ali kakršnihkoli drugih zlorab pri dostopu do oz. uporabi Storitve moj bob izvede vse ukrepe in druga dejanja, ki jih v skladu s svojo lastno poslovno presojo šteje za potrebne zaradi varstva svojih pravic in interesov in/ali zaradi varstva pravic in interesov Uporabnikov storitve moj bob in/ali zaradi varstva pravic in interesov katerih koli drugih oseb.
- 32.** A1 si po svojih najboljših močeh prizadeva za varen način prenosa osebnih in drugih zaupnih podatkov preko spletne aplikacije, ki podpira Storitve moj bob, za varno hranjenje podatkov in zaščito podatkov pred nepooblaščenimi dostopi, zlorabami, izgubami in spremembami, vendar ne odgovarja za nobene posledice, ki bi uporabnikom ali komurkoli tretjemu nastale zaradi nepooblaščenega dostopa do osebnih in drugih zaupnih podatkov oz. zlorabe osebnih ali drugih zaupnih podatkov oz. izgube ali spremembe teh podatkov.
- 33.** A1 ima pravico, da pred odobritvijo uporabe Storitve moj bob, preveri vse podatke o potencialnem Uporabniku storitve moj bob in da zavrne uporabo Storitve moj bob, če ugotovi, da katerikoli podatek, ki ga je potencialni Uporabnik storitve moj bob navedel v postopku Registracije, ni pravičen oz. popoln oz. resničen oz. da ne drži.

34. Uporabnik storitve moj bob je seznanjen in se strinja, da ob prenehanju naročniškega razmerja izgubi pravice dostopa do portala moj bob in do tam zabeleženih podatkov, zato A1 svetuje, da si podatke iz portala moj bob shrani lokalno pred prenehanjem naročniškega razmerja.

## Osební podatki

35. Uporabnik storitve moj bob bo A1 za namen izvajanja Storitve moj bob posredoval določene osebne podatke. Uporabnik storitve moj bob A1 izrecno dovoljuje, da posredovane osebne podatke uporablja in obdeluje za namen izvajanja Storitve moj bob, pri čemer se A1 zavezuje, da bo osebne podatke uporabljal in obdeloval v skladu z veljavnimi predpisi s področja varstva osebnih podatkov in izključno za namen izvajanja Storitve moj bob.

## Posebne določbe v zvezi s plačevanjem računov

36. Storitev moj bob Uporabnikom storitve moj bob omogoča tudi brezgotovinsko plačevanje računov s plačilnimi karticami ali preko sistema Klik NLB ali na drug način v skladu z vsakokratno ponudbo A1. Brezgotovinsko plačevanje računov je na voljo vsem imetnikom plačilne kartice MasterCard, vseh slovenskih in tujih izdajateljev, imetnikom plačilne kartice Visa vseh slovenskih in tujih izdajateljev in imetnikom drugih plačilnih kartic v skladu z vsakokratno ponudbo A1 (plačilne kartice v nadaljevanju: kartice oz. posamično tudi: kartica) ter uporabnikom sistema Klik NLB ali sistema druge banke v skladu z vsakokratno ponudbo A1. Uporabnik storitve moj bob je dolžan sistem Klik NLB uporabljati v skladu s pravili in pogoji, ki jih za uporabo sistema Klik NLB določa NLB d.d., sisteme drugih bank pa v skladu z njihovimi pravili in pogoji.
37. Zaradi varnega poslovanja s kartico je dolžan Uporabnik storitve moj bob kartico skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati. Uporabnik storitve moj bob je dolžan pri poslovanju s kartico upoštevati pravila in pogoje banke, ki je kartico izdala. V primeru uničenja, poškodovanja, izgube ali kraje kartice je dolžan Uporabnik storitve moj bob ravnati na način, ki je določen s pravili banke, ki mu je izdala kartico. Uničenje, poškodovanje, izguba ali kraja kartice predstavlja tveganje na strani Uporabnika storitve moj bob, zato vse posledice, škodo in stroške uničenja, poškodovanja, izgube ali kraje kartice nosi Uporabnik storitve moj bob v skladu s pravili in pogoji banke, ki je kartico izdala.
38. Avtorizacija je odobritev plačila s kartico s strani banke in pomeni potrditev banke, da v času izvedbe plačila s kartico ni bila prijavljena izguba ali kraja kartice, za katero se izvaja avtorizacija ter da v času izvedbe avtorizacije neizkoriščeni limit porabe na kartici omogoča izvedbo plačila. Šteje se, da je plačilo računa izvedeno takrat, ko je s strani banke izvedena avtorizacija plačila.
39. Sistem je razvit ob upoštevanju standarda 3D Secure CAP in deluje s pomočjo programov avtentikacije, MasterCardovega SecureCode™ in Verified by Visa™ Vise

International. Sistem podpira vse doslej uveljavljene varnostne mehanizme, kot npr. CVC in CVV kodo, ki se v obliki trimesčne številke nahaja na podpisnem traku na hrbtni strani plačilne kartice. Sistem poleg statičnih oziroma osnovnih elementov zaščite (številka kartice, datum veljavnosti, klasična avtorizacija) uvaja tudi dinamično preverjanje avtentičnosti vseh udeležencev v procesu spletnega nakupa (imetnika plačilne kartice, prodajnega mesta in banke).

## **Končne določbe**

- 40.** Ti Pogoji so del Splošnih pogojev in Posebnih pogojev oziroma veljajo kot del Splošnih pogojev in Posebnih pogojev in jih sme A1 spremeniti v skladu z lastno odločitvijo kot spremembo Splošnih pogojev in Posebnih pogojev.
- 41.** V primeru neskladja med Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji in temi Pogoji, veljajo ti Pogoji, Splošni pogoji in Posebni pogoji pa ob smiselnem upoštevanje teh Pogojev.
- 42.** Predmetni pogoji začnejo veljati 20. 04. 2017. Za Naročnike, ki so imeli na ta dan že sklenjeno pogodbo velja, da po preteku roka 30 dni za uveljavitev sprememb pogodbe, to je na dan 20. 05. 2017, ti pogoji v celoti nadomestijo do tedaj veljavne pogoje in v celoti nadomestijo tudi do tedaj veljavne pogoje.
- 43.** Dodatne informacije in pomoč v zvezi z uporabo Storitve moj bob so Uporabnikom storitve moj bob na voljo na telefonski številki 068 680 680.
- 44.** Morebitne ugovore v zvezi z uporabo Storitve moj bob lahko Uporabniki storitve moj bob podajo na način in v rokih, določenih s Splošnimi pogoji in Posebnimi pogoji.