

# **Posebni pogoji uporabe storitve polnjenja računa bob s plačilno kartico preko strani [www.bob.si](http://www.bob.si)**

Veljavnost: od vključno 25.5.2018 dalje

**A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d.  
d. Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana**

## Opredelitve

1. A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, Ljubljana, matična številka: 1196332000, ID za DDV: SI60595256 (v nadaljevanju: A1) je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti opravlja elektronske komunikacijske storitve, med katere sodi tudi storitev polnjenje računa bob s plačilno kartico preko spletne strani [www.bob.si](http://www.bob.si), katere lastnik in upravljalec je A1.
2. Posebni pogoji za uporabo storitve polnjenje računa bob s plačilno kartico preko spletne strani [www.bob.si](http://www.bob.si) (v nadaljevanju: Posebni pogoji), so pogoji, pod katerimi lahko uporabniki uporabljajo spletno stran [www.bob.si](http://www.bob.si) (v nadaljevanju: spletna stran) za polnjenje računa bob s plačilno kartico.
3. Sestavni del teh Posebnih pogojev so tudi Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebni pogoji za izvajanje storitev bob (v nadaljevanju: Posebni pogoji bob) in Posebni pogoji za uporabo spletne strani [www.bob.si](http://www.bob.si) (v nadaljevanju: Posebni pogoji za uporabo spletne strani). Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebni pogoji bob in Posebni pogoji za uporabo spletne strani so dosegljivi na spletni strani. Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebni pogoji bob in Posebni pogoji za uporabo spletne strani veljajo tudi v okviru teh Posebnih pogojev, razen če ti Posebni pogoji v posameznih primerih izrecno določajo drugače.
4. Storitev je storitev A1, ki uporabnikom omogoča brezgotovinsko polnjenje računa bob preko spletne strani, pri čemer se plačilo za polnitev računa bob izvede s plačilno kartico (v nadaljevanju: storitev). Storitev je na voljo vsem imetnikom plačilne kartice MasterCard vseh slovenskih izdajateljev, imetnikom plačilne kartice Visa vseh slovenskih izdajateljev (plačilne kartice MasterCard vseh slovenskih izdajateljev ter plačilne kartice Visa vseh slovenskih izdajateljev v nadaljevanju: kartice oz. posamično tudi: kartica).
5. Uporabnik storitve je lahko samo fizična oseba, ki storitev uporablja in je imetnik kartice (v nadaljevanju: uporabnik). Uporabnik ni nujno tudi sam imetnik računa bob, temveč lahko z uporabo storitve napolni dobroimetje na računu bob kateregakoli drugega uporabnika predplačniškega sistema bob. Uporabnik je dolžan v primeru izgube ali kraje kartice ravnati na način, ki je določen s pravili banke, ki je uporabniku izdala kartico. Uporabnik je dolžan v primeru izgube ali kraje kartice, kartico nemudoma preklicati pri banki, ki mu je kartico izdala, v nasprotnem primeru nima v razmerju do A1 nobenega zahtevka iz naslova zlorabe kartice.

6. Uporabnik predplačniškega sistema bob je oseba, ki uporablja bob storitve, ki jih A1 omogoča bob predplačniškim uporabnikom v okviru predplačniškega sistema bob (v nadaljevanju: uporabnik predplačniškega sistema).
7. Dobroimetje na računu bob je pozitivno stanje na računu bob, ki je pogoj za uporabo storitev predplačniškega sistema bob (v nadaljevanju: dobroimetje). Glede načina in pogojev koriščenja dobroimetja se uporabljajo določila teh Posebnih pogojev.
8. Račun bob je račun, na katerega uporabnik naloži dobroimetje. Z računom bob je povezana klicna številka uporabnika predplačniškega sistema.
9. Avtorizacija je odobritev plačila s kartico s strani banke. Odobritev plačila s kartico je dolžan pridobiti A1 pred vsakim polnjenjem računa bob preko spletne strani, ki se plačuje s kartico 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.
10. Banka je v smislu teh Posebnih pogojev tista banka, s katero A1 sklene pogodbo o načinu plačila blaga in storitev s karticami preko interneta, ki ureja medsebojne pravice in obveznosti pogodbenih strank pri delovanju elektronske trgovine, razen če iz posamezne določbe teh Posebnih pogojev ne izhaja drugače.

## **Navodila za uporabo storitve**

11. Navodila za uporabo storitve so opredeljena v Prilogi I. teh Posebnih pogojev in so njihov sestavni del (v nadaljevanju: navodila). Navodila določajo način uporabe storitve, tehnične korake, ki vodijo do uporabe storitve ter kontaktne podatke za informacije in pomoč uporabnikom. Storitev je uporabnikom dostopna v slovenskem jeziku.
12. Spletna aplikacija za brezgotovinsko polnjenje računa bob preko spletne strani, uporabniku omogoča prepoznavanje in odpravljanje napak v uporabnikovem naročilu.
13. Posamezni uporabnik lahko v istem dnevu z ene kartice prenese na enega ali več računov bob skupno največ 200 EUR. Najvišji dovoljeni znesek dobroimetja na posameznem računu bob znaša 200 EUR. A1 ima pravico, da zavrne vsako plačilo, s katerim uporabnik preseže zneske določene v prejšnjih dveh stavkih.

14. Uporabnik ima možnost, da dobroimetje napolni z zneski, ki so določeni na spletni strani in v navodilih. Na spletni strani so določeni tudi dodatni stroški, ki bremenijo uporabnika v primeru uporabe storitve, davki, druge dajatve, ki jih je dolžan plačati uporabnik ter valuta, v kateri se obračunava storitev.
15. Uporabnik je dolžan ob vsaki uporabi storitve v naročilnico na spletni strani vnesti vse podatke, ki so potrebni za izvedbo plačila ter odobritev avtorizacije, in sicer:
  - številko kartice,
  - datum veljavnosti kartice,
  - oznako kartice,
  - CVC kodo,
  - ime in priimek uporabnika (imetnika kartice),
  - naslov uporabnika (imetnika kartice),
  - znesek plačila,
  - e-poštni naslov uporabnika (imetnika kartice),
  - številko mobilnega telefona uporabnika predplačniškega sistema, katerega dobroimetje na računu bob se polni z uporabo storitve.
16. Storitve deluje ob upoštevanju standarda 3D Secure CAP in deluje s pomočjo programov avtentikacije, MasterCardovega SecureCode™ in Verified by Visa™ Vise International. Obenem podpira vse doslej uveljavljene varnostne mehanizme, kot npr. CVC in CVV kodo, ki se v obliki trimestne številke nahaja na podpisnem traku na hrbtni strani plačilne kartice. 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). V primeru neizpolnitve obveznih vnosnih polj sistem samodejno zazna napako in opozori uporabnika pred zaključkom plačila.
17. Šteje se, da je uporabnikovo naročilo sprejeto s strani A1 s trenutkom uspešno opravljene avtorizacije plačila.
18. A1 bo uporabniku po opravljeni storitvi, na način, ki je opredeljen v Prilogi I. teh Posebnih pogojev, izdal potrdilo o opravljeni storitvi (v nadaljevanju: račun), ki bo vsebovalo naslednje podatke:
  - enolično identifikacijsko številko uporabnikovega naročila, ki jo določa in vodi A1
  - elektronski naslov strežnika prodajnega mesta
  - ime prodajnega mesta
  - opis storitve
  - znesek dobroimetja na računu bob, katerega je napolnil uporabnik z uporabo storitve
  - znesek davka na dodano vrednost

- znesek morebitnih dodatnih stroškov, davkov in drugih dajatev, ki bremenijo uporabnika storitve
  - skupni znesek plačila
  - datum opravljene storitve
19. Uporabnik ima pravico, da v roku 8 (osmih) dni od datuma opravljene storitve pisno zahteva od A1, da mu A1 račun pošlje po pošti. Uporabnik je dolžan svojo pisno zahtevo nasloviti na naslov: bob, p.p. 415, Naročniška služba. V pisni zahtevi je dolžan uporabnik navesti vsebino svoje zahteve ter naslednje podatke: enolično identifikacijsko številko uporabnikovega naročila, ime, priimek in naslov uporabnika, telefonsko številko uporabnika, datum opravljene storitve, znesek polnjenja dobroimetja na računu bob in številko računa bob, za katerega je uporabnik izvedel polnjenje. Šteje se, da je zahteva podana v roku, določenem v tej točki Posebnih pogojev, če je A1 izročena, preden se rok izteče. V primeru, da je zahteva poslana priporočeno, se šteje dan oddaje na pošto za dan izročitve A1. V kolikor v zahtevku ni navedena identifikacijskega številka uporabnikovega naročila A1 uporabniku ni dolžan izdati oz. poslati računa po pošti.
20. Reklamacije v zvezi s storitvijo obravnava naročniška služba. Reklamacija mora biti najkasneje v roku 15 dni od datuma opravljene storitve sporočena v pisni obliki na naslov: bob, p.p. 415, Naročniška služba. Reklamacija mora vsebovati: enolično identifikacijsko številko uporabnikovega naročila, ime, priimek in naslov uporabnika, telefonsko številko uporabnika, datum opravljene storitve, znesek polnjenja dobroimetja na računu bob, številko računa bob, za katerega je uporabnik izvedel polnjenje ter kratek opis uporabnikove zahteve oz. ugovora. Morebitne reklamacije v zvezi s storitvijo bo A1 reševal v skladu z veljavnim Zakonom o varstvu potrošnikov in svojimi pravili. Šteje se, da je reklamacija podana v roku, določenem v tej točki Posebnih pogojev, če je A1 izročena, preden se rok izteče. V primeru, da je reklamacija poslana priporočeno, se šteje dan oddaje na pošto za dan izročitve A1. V kolikor v reklamacijskem zahtevku ni navedena identifikacijska številka uporabnikovega naročila A1 ni dolžan obravnavati reklamacije uporabnika.
21. Po uspešno opravljeni storitvi odstop od storitve in/ali njen preklic in/ali vrnitev vplačanega zneska niso več mogoči, prav tako ni mogoč prenos vplačanega zneska z enega na drugi račun bob.

## **Pravice in obveznosti A1**

22. A1 si po svojih najboljših močeh prizadeva za čimbolj nemoteno delovanje spletne strani in/ali storitve, vendar ne odgovarja za nobene posledice delnega ali popolnega izpada in za kakršnokoli prekinitvev ali motnjo pri dostopu do spletne strani in/ali uporabi storitve, ki niso nastale kot posledica namernega ravnanja A1 ali hude malomarnosti.
23. A1 sme brez predhodnega obvestila prekiniti delovanje spletne strani in uporabo storitve, če je to potrebno zaradi izvajanja postopkov vzdrževanja in/ali kakršnihkoli drugih tehničnih razlogov.
24. A1 si po svojih najboljših močeh prizadeva za preprečitev nedovoljenih dostopov do spletne strani in/ali nedovoljene uporabe storitve in/ali kakršnihkoli drugih zlorab pri dostopu do spletne strani oz. uporabi storitve s strani uporabnikov ali katerihkoli drugih oseb, vendar ne odgovarja za nobene posledice, ki bi uporabnikom ali komurkoli tretjemu nastale zaradi takšnih nedovoljenih dostopov in/ali nedovoljene uporabe in/ali kakršnihkoli drugih zlorab pri dostopu do spletne strani oz. uporabi storitve, ki niso nastale kot posledica namernega ravnanja A1 ali hude malomarnosti. A1 ima pravico, da v primeru nedovoljenih dostopov do spletne strani in/ali nedovoljene uporabe storitve in/ali kakršnihkoli drugih zlorab pri dostopu do spletne strani oz. uporabi storitve s strani uporabnikov ali katerihkoli drugih oseb 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 in/ali zaradi varstva pravic in interesov katerihkoli drugih oseb.
25. A1 si po svojih najboljših močeh prizadeva za varen način prenosa zaupnih podatkov preko spletne aplikacije, 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 zaupnih podatkov oz. zlorabe zaupnih podatkov oz. izgube ali spremembe podatkov, ki niso nastale kot posledica namernega ravnanja A1 ali hude malomarnosti.
26. A1 lahko pred odobritvijo uporabe storitve uporabniku, preveri vse podatke o uporabniku (imetniku kartice), njegovo plačilno sposobnost in podatke o veljavnosti kartice. A1 ima nadalje pravico, da preveri tudi vse podatke o uporabniku predplačniškega sistema bob, katerega dobroimetje na računu bob se polni z uporabo storitve, če uporabnik (imetnik kartice) in uporabnik predplačniškega sistema bob nista ena in ista oseba. A1 ima pravico, da zavrne uporabo storitve, če ugotovi, da katerikoli podatek, ki ga je uporabnik navedel v naročilnici na spletni strani, ni pravilen oz. popoln oz. resničen oz. da ne drži.

## **Pravice in obveznosti uporabnika**

27. Uporabnik je dolžan pred uporabo spletne strani in storitve pazljivo prebrati te Posebne pogoje, Splošne pogoje za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, in Posebne pogoje za izvajanje mobilnih storitev, Posebne pogoje bob in Posebne pogoje za uporabo spletne strani. Uporabnik je dolžan pred uporabo spletne strani in storitve potrditi, da se strinja s temi Posebnimi pogoji. V primeru, da se uporabnik ne strinja s temi Posebnimi pogoji, spletno stran in storitve ne more uporabljati. Za uporabnika, ki potrdi, da se strinja s temi Posebnimi pogoji in ki uporablja spletno stran in storitev se šteje, da se strinja tudi s Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev in Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji bob in Posebnimi pogoji za uporabo spletne strani.
28. Uporabnik A1 zagotavlja, da so vsi podatki, ki so potrebni za uporabo storitve in ki jih je dolžan uporabnik posredovati A1 za izvedbo plačila in odobritev avtorizacije resnični, pravilni, točni in popolni, v nasprotnem primeru A1 odgovarja za vso povzročeno škodo.
29. Uporabnik A1 zagotavlja, da je/bo sposoben pravočasno poravnati vse svoje plačilne obveznosti iz naslova uporabe storitve, v nasprotnem primeru uporabnik odgovarja A1 za vso povzročeno škodo.
30. Uporabnik sporoči A1 podatke v okviru uporabe storitve, A1 pa te podatke obdeluje zgolj za namene storitve. A1 podatke posreduje banki za namen avtorizacije plačila in obdelave podatkov.
31. Uporabnik A1 izrecno zagotavlja:
  - da ne bo zlorabil ali poskusil zlorabiti spletne strani in/ali storitve in/ali kartice
  - da ne bo izvajal ali poskusil izvajati nedovoljenih dostopov do spletne strani
  - da ne bo uporabljal ali poskusil uporabljati spletne strani oz. storitve na nedovoljen način, v nasprotnem primeru A1 odgovarja za vso povzročeno škodo.

## Končne določbe

32. 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.
33. Priloga št. 1 (Navodila za uporabo storitve) je sestavni in nedeljivi del teh Posebnih pogojev in je nedeljivo zajeta v pojmu "Posebni pogoji".
34. Te Posebne pogoje, Splošne pogoje za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in Posebne pogoje za izvajanje mobilnih storitev, Posebne pogoje bob in Posebne pogoje za uporabo spletne strani, sme A1 kadarkoli spremeniti v skladu s svojo odločitvijo, veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev. O spremembah teh Posebnih pogojev, Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev, Posebnih pogojev bob in Posebnih pogojev za uporabo spletne, bo A1 obvestil uporabnike na običajno zanesljiv način (z objavo na spletni strani).
35. Šteje se, da uporabnik s spremembami teh Posebnih pogojev, Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev, Posebnih pogojev bob in Posebnih pogojev za uporabo spletne strani soglaša, če nadaljuje z njihovo uporabo.
36. Dodatne informacije v zvezi z uporabo spletne strani in storitve so uporabnikom na voljo na telefonski številki 068 680 680.
37. Za reševanje vseh sporov v zvezi z uporabo storitve in za razlago teh Posebnih pogojev velja slovensko pravo.

# Priloga št. 1

## Navodila za uporabo storitve (v nadaljevanju: navodila)

Polnjenje bob računa s kreditno kartico ali preko sistema KLIK NLB obsega pet korakov:

### 1. Korak

Uporabnik vpiše številko mobilnega telefona uporabnika predplačniškega sistema bob, katerega dobroimetje na računu bob se polni z uporabo storitve in ponovi izbiro, ter izbere znesek polnjenja. Hkrati mora uporabnik tudi odkljukati možnost, da se strinja s temi Posebnimi pogoji.

### 2. Korak

Uporabnik vpiše ime in priimek ter izpolni potrebne podatke, ki mu omogočajo nadaljevanje procesa nakupa. Vsa polja so obvezna.

### 3. Korak

Uporabnik izbere način plačila oz. plačilno sredstvo in vpiše podatke, potrebne za avtorizacijo nakupa: številka kartice, datum veljavnosti in CVC kodo. Uporabnik lahko na tej stopnji spremeni ime in priimek, ki mora sovpadati z imenom in priimkom navedenim na izbrani plačilni kartici.

### 4. Korak

Uporabniku se izpišejo vsi podatki, ki jih je predhodno navedel v koraku 1, 2 in 3 in možnost s katero potrdi nakup. Po uspešno opravljeni avtorizaciji s strani banke se bo dobroimetje na računu bob povečalo za znesek polnjenja.

### 5. Korak

Uporabniki imajo možnost, da račun natisnejo s klikom na gumb 'Natisni' ali 'Shrani račun', v vsakem primeru pa uporabnik račun prejme tudi po elektronski pošti. Uporabnik lahko račun prejme tudi v pisni obliki po pošti na podlagi pisne zahteve, ki jo posredujejo A1 na način, določen v 19. točki teh Posebnih pogojev. Vse dodatne informacije so uporabnikom na voljo na telefonski številki 068 680 680 ali v primeru klica iz tujine 00386 68 680 680 (cena klica se obračuna v skladu z veljavnim cenikom za klice v tujini).