



bob
p. p. 415
1001 Ljubljana
068 680 680
info@bob.si

Predhodne informacije

Informacije o storitvi

Na SIM-kartici je ob nakupu vključen bob začetni bonus 100 enot v Sloveniji, ki so aktivne kar eno leto in so na voljo tudi po prvi polnitvi dobroimetja. Po aktivaciji SIM-kartice izbiraš med predplačniškimi paketi z zakupom enot ali bob paketom 6,6 centa, pri katerem plačuješ enotno ceno na minuto, SMS-sporočilo ali prenos podatkov (MB) glede na porabo. Predplačniški paketi z zakupom enot, med katerimi lahko izbiraš, so npr. drzni bob, hit bob in bob 5ka. Za vse informacije o ponujenih predplačniških storitvah z opisom njihovih vsebin najdeš na bob.si (razdelek »ponudba bob«, »predplačniški paketi«).

Za bob predplačniške storitve veljajo [Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike](#), [Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev](#) in [Posebni pogoji za izvajanje bob storitev](#), [ceniki](#), [drugi pogoji](#) (dostopni na www.bob.si, razdelek »pogoji in dokumenti«).

Informacije o ceni

Ime storitve	Cena z DDV
Paket s SIM-kartico	4,99 EUR (z vključenim BOB začetnim bonusom)
bob paket 6,6 centa po porabi	0,066 EUR na minuto, SMS-sporočilo ali 1 MB
Predplačniški paketi z zakupom enot za 30 dni	Glej razdelek bob.si (»ponudba bob«, »predplačniški paketi«)

Ostale cenovne postavke, vključno s primeri, ko cen ni mogoče izračunati vnaprej (npr. cena po porabi), so dostopne v ceniku, objavljenem na www.bob.si. Morebitna obvestila o spremembah pogojev, ki zadevajo predmetno pogodbo, so dostopna na internetni strani www.bob.si (razdelek »spremembe pogojev«).

V zvezi s prevozom, dostavo in pošiljanjem lahko neodvisno od nas nastanejo dodatni stroški (npr. če se z dostavljavcem dogovarjaš za drugačen način ali lokacijo dostave).

Trajanje pogodbe

Pogodba med bob predplačnikom in A1 je sklenjena ter bob predplačnika in A1 zavezuje, ko bob predplačnik vstavi bob SIM-kartico v mobilni telefonski aparat, ki to bob SIM-kartico sprejme, in pokliče na številko 068 680 680 za aktivacijo bob pogodbe. Pogodba je sklenjena za nedoločen čas, pod pogoji bob storitev.

Plačilni pogoji

bob račun lahko napolniš z:



- bob vrednostno kartico (polnjenje z bob vrednotnico) tako, da kupiš bob vrednotnico na enem izmed prodajnih mest (Petrol, OMV, Spar, pošta ...) in slediš spodnjim navodilom:
 - o pokličeš na številko 668 in izbereš številko 2 za polnjenje računa, vneseš skrito številko vrednostne kartice in potrdiš z znakom # (lojtra);
 - o polnjenje prek ukaznega niza: *668*skrita številka vrednostne kartice # tipka kličiči;
 - o obiščeš spletno stran, vpišeš telefonsko številko ter skrito številko vrednostne kartice in potrdiš s klikom na »napolni«;
 - o prek portala moj bob;
- elektronskim polnjenjem tako, da na strani bob.si/polni ali portalu moj bob izbereš želeni znesek (5, 10, 20 ali 40 EUR) ter način plačila, pri čemer se lahko izbira med plačilom z EuroCardom/MasterCardom, Viso, Activo, Maestrom ali prek NLB Klika – nadaljnji postopek pa je odvisen od izbranega načina plačila, vse polnitve se enkrat mesečno samodejno trgajo s tvojega bančnega računa;
- s samodejno polnitvijo pay365, ki omogoča takojšnje polnitve bob predplačniške številke kar prek SMS-sporočila ali periodične polnitve, ki jih plačaš enkrat mesečno prek direktne bremenitve (trajnika), pri čemer se vse polnitve enkrat mesečno samodejno trgajo s tvojega bančnega računa;
- s polnitvijo z bob naročniškega računa bodisi s polnjenjem prek portala moj bob ali polnjenja prek SMS-sporočila.

Pogoji in rok dostave ter izvedba storitve

bob storitev se začne izvajati takoj po aktivaciji SIM-kartice. V primeru naročila paketa s SIM-kartico prek spletne trgovine je dostava možna samo na ozemlju Republike Slovenije, izvede pa jo pogodbeni partner (DPD oz. drug pogodben partner). Dostava paketa na naslov, ki ga navedeš ob oddaji naročila, je brezplačna. Dostava je predvidoma v roku treh delovnih dni. Sprememba dostave je možna v dogovoru s pogodbenim partnerjem, ki izvaja dostavo.

Informacije o pritožbenem postopku oz. reševanje sporov

Glede izvajanja pogodbe in upoštevanja Veljavnih predpisov s strani A1 ima Uporabnik - vlagatelj pravico do Ugovora zoper vsako odločitev in zoper vsako ravnanje A1. Ugovor mora vlagatelj podati v roku petnajstih dni od dneva, ko je izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najpozneje v šestdesetih dneh od dneva izdaje Računa oziroma od dneva, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet Ugovora, na naslov bob, p. p. 415, 1001 Ljubljana. Šteje se, da je Ugovor pravočasen tudi, če je vložen zadnji dan tega pritožbenega roka priporočeno po pošti. Če bi se rok iztekel na soboto, nedeljo, praznik ali dela prost dan, je Ugovor pravočasen, če ga vlagatelj vloži prvi naslednji delovni dan. Vlagatelj lahko svoj Ugovor poda tudi po elektronski pošti ali s telefonskim klicem na številko za pomoč Uporabnikom, pri čemer mora vlagatelj posebej opozoriti prevzemnika klica, da vloga Ugovor in v tem primeru se šteje, da je bob prejel Ugovor na dan, v katerem mu ga je vlagatelj sporočil s klicem na njegovo telefonsko številko.

Zakonsko jamstvo za skladnost

Jamčevalne zahteve iz naslova neskladnosti lahko uveljavljaš na način in pod pogoji, kot jih določa vsakokrat veljavni Zakon o varstvu potrošnikov. V roku dveh (2) mesecev od dneva, ko je bila neskladnost ugotovljena, nas moraš o tem obvestiti, in sicer po pošti na naslov bob, p. p. 415, 1001 Ljubljana, ali prek elektronske pošte na naslov info@bob.si ali



s klicem na 068 680 680. V primeru nakupa fizične SIM-kartice prek bob spletne trgovine jo moraš v primeru neskladnosti skupaj z izpolnjenim obrazcem o neskladnosti za vračilo blaga poslati na bob, p. p. 415, 1001 Ljubljana. V primeru nakupa fizične SIM-kartice na enem od pooblaščenih prodajnih mest (npr. OMV) moraš SIM-kartico vrniti na isto prodajno mesto.

Informacije o kakovosti storitve in vrsti ukrepov v zvezi z varnostjo

A1 določa pogoje za uporabo, dostop, izvajanje, kakovost in vsebino Elektronskih komunikacijskih storitev in vse ostalo v zvezi z izvajanjem Elektronskih komunikacijskih storitev – vse v skladu z Veljavnimi predpisi. Nadaljnje informacije o ravni kakovosti storitve, morebitnih posebnih parametrih kakovosti storitve, pokritosti, nadomestila in povračila ter ukrepi v zvezi z varnostjo so opisani v III. poglavju (Splošno o Elektronskih komunikacijskih storitvah) in VI. poglavju (Izvajanje Elektronskih komunikacijskih storitev) Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike ter III. poglavju (Splošno o mobilnih storitvah) in IV. poglavju (Nedelovanje ali Slabše delovanje Elektronskih komunikacijskih storitev) Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev.

Če ne dosegamo pogodbeno dogovorjenih standardov kakovosti (tj. v primeru napak), ti zagotavljamo denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve, in sicer v skladu s kriteriji, kot so objavljeni na www.bob.si (razdelek »pogoji in dokumenti«, »prijava napake ob nedelovanju ali slabšem delovanju storitev«), ter upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu. Napako lahko prijaviš na telefonsko številko 068 680 680 ali prek elektronskega naslova info@bob.si. Uporabnik je ob prijavi napake dolžan javiti naslednje podatke: telefonsko številko (na katero se prijava nanaša), uro, datum in lokacijo nedelovanja ali slabšega delovanja storitev, podroben opis napake ter kontaktno telefonsko številko. Uporabnik je dolžan aktivno sodelovati pri odpravi napake v skladu z bob navodili.

V primeru incidentov v zvezi z varnostjo in celovitostjo ali v primeru groženj in ranljivosti mobilnega omrežja ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in splošnimi pogoji. Da bi se izognili obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave, lahko oblikujemo promet prek alternativnih (dodatnih) vodov, kar ne vpliva na kakovost bob storitve.

Prekinitev pogodbe – plačila

bob storitev lahko kadar koli brez plačila dodatnih stroškov prenehaš uporabljati tako, da bob predplačniškega računa ne napolniš. Ko se 270-dnevni rok izteče, sme bob predplačniškemu uporabniku onemogočiti uporabo predplačniške kartice SIM.

Zakasnitev (latenca), trepetanje (jitter) in izguba paketov pri storitvah dostopa do interneta

Na Uporabniško izkušnjo pri storitvah dostopa do interneta v veliki meri vplivajo omejitve pri prenosu IP-paketov, ki jih opisujemo kot zakasnitev, trepetanje in izguba paketov. Le-te so odvisne od vrste Uporabniške Terminalske opreme (npr. prenosni telefon), dostopovne tehnologije, trenutne lokacije Uporabnika in spletne storitve/aplikacije, do katere Uporabnik dostopa. V razmerah, ko se Uporabniku poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov, se le-to lahko odraža kot počasna odzivnost nekaterih spletnih storitev, zmanjšana hitrost prenosov in občasna izguba povezljivosti do spletnih storitev. Vzorčen primer so IP govorne in videoklicne storitve v oblaku, kjer uporabnik lahko doživi zamik ali



izgubo zvoka in video vsebine. Nadaljnje informacije so navedene v V. poglavju (Dostop do odprtega interneta) Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev.

Pogoji uporabe terminalske opreme

Uporabnik mora Terminalsko opremo uporabljati v skladu z Veljavnimi predpisi, pogodbo, navodili za uporabo in namenom, kot ga določi A1 oziroma kot izhaja iz namena pogodbe. Pogoji uporabe terminalske opreme so opisani v XII. in XIV. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in VII. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev.

Preglednost računov in spremljanje porabe

Stanje na bob računu se lahko preveri na več načinov:

- s tipkanjem *668# in pritiskom tipke za klicanje,
- s klicem na številko 668 in nato s pritiskom na številko 1 se preveri stanje,
- s klicem v bob klicni center 068 680 680 ali
- na portalu moj bob.

Cene uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen

Informacije o cenah uporabe storitev ali klicev na številke, za katere veljajo posebni pogoji oblikovanja cen (npr. komercialne številke), ter drugih cenah so dostopne na www.bob.si (razdelek »pogoji in dokumenti«, podrazdelek »ceniki«).

Več informacij o možnostih in načinih pridobivanja najnovejših podatkov o vseh veljavnih tarifah in stroških vzdrževanja je dostopnih na www.bob.si, na telefonski številki 068 680 680 in prek zgoraj navedenega elektronskega naslova.

Vzdrževanje in storitev pomoči uporabnikom

A1 na omrežju A1 zagotavlja vsa vzdrževalna dela in pomoč Uporabnikom v skladu z Veljavnimi predpisi in Splošnimi pogoji. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvaja A1, ne vplivajo na storitev dostopa do interneta na način, ki bi predstavljal spremembo ali poslabšanje kakovosti storitve ali kakor koli posegal v zasebnost končnih uporabnikov ali predstavljal obdelavo osebnih podatkov.

Načrtovane omejitve oziroma prekinitve izvajanja Elektronskih komunikacijskih storitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja A1 mora A1 najaviti v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej, večje načrtovane omejitve ali prekinitve pa nemudoma. Objavo najdete na www.a1.si (razdelek »Omrežje«, podrazdelek »Dela na omrežju A1«).

Sprejem, obravnava in reševanje tehničnih težav, splošnih vprašanj, ugovorov in reklamacij ter pomoč pri uporabi storitve so dostopni na zgoraj navedeni elektronski naslov, po pošti na naslov bob, p. p. 415, 1001 Ljubljana, ali s klicem na 068 680 680.

Obdelava osebnih podatkov

Osebnne podatke obdelujemo v skladu z veljavnimi predpisi. V Politiki varstva osebnih podatkov je opisano, katere osebne podatke obdelujemo in na kakšen način ter o pravicah



v zvezi s tem. Za vprašanja, vezana na osebne podatke, nas kontaktirajte prek elektronskega naslova info@bob.si.

Končni uporabniki invalidi

Končni uporabniki invalidi lahko informacije glede izdelkov in storitev, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, pridobijo prek zgoraj navedenega elektronskega naslova ali s klicem na 068 680 680 ali po pošti, poslani na naslov bob, p. p. 415, 1001 Ljubljana.

Telefonski imenik

bob predplačnik se lahko na zahtevo brezplačno vpiše v univerzalni tiskani ali elektronski telefonski imenik. Če se odloči za vpis v imenik, se v imenik obvezno vpišejo njegovo ime, priimek in naslov ter telefonska številka. Na željo se lahko vpišejo tudi akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov njegove spletne strani in druge vrste njegovih osebnih podatkov, davčna številka, matična številka (pri pravnih osebnih) ter na podlagi plačila še dodatni podatki, če to želi in se s tem ne posega v pravice tretjih oseb. bob predplačnik ima možnost prepovedati uporabo svojih osebnih podatkov za klice, ki imajo komercialni ali raziskovalni namen (za oba namena ali samo za enega).

Ukrepi v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta

V primeru storitve dostopa do odprtega interneta se zagotavlja, da so v vsaki pogodbi, ki vključuje storitve dostopa do interneta, navedene informacije o ukrepih v zvezi s preglednostjo za zagotovitev dostopa do odprtega interneta skladno z Uredbo 2015/2120/EU (to so npr. ukrepi za upravljanje prometa; kako lahko omejitve količine podatkov, hitrost in drugi parametri kakovosti storitev dejansko vplivajo na storitve dostopa do interneta; kako bi utegnile specializirane storitve dejansko vplivati na storitev dostopa do interneta; ocenjene maksimalne in oglaševane hitrosti prenosa podatkov s strežnika in na strežnik pri storitvah dostopa do interneta v primeru mobilnih omrežij; razlaga pravnih sredstev, ki so na voljo v primeru morebitnega stalnega ali redno ponavljajočega se razhajanja med dejansko zmogljivostjo storitve dostopa do interneta glede hitrosti ali drugih parametrov kakovosti storitev in zmogljivostjo).

Navedene informacije so na voljo v V. in VI. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev. Pravna sredstva so urejena tudi v IX. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacij za potrošnike (pravica do ugovora in spor pred Agencijo).

Povrnitev preostalega dobroimetja

Dobroimetje je veljavno 270 dni od zadnjega polnjenja. Po preteku petih let od prenehanja pogodbe ne moreš več zahtevati vračila dobroimetja. Pred potekom navedenega obdobja pa lahko zahtevaš vračilo preostanka dobroimetja prek zgoraj navedenega elektronskega naslova ali s klicem na 068 680 680 ali po pošti, poslani na naslov bob, p. p. 415, 1001 Ljubljana, pri čemer moraš nujno pripisati ime, priimek, telefonsko številko in številko TRR-računa, na katero naj ti vrnemo znesek, ter izkazati lastništvo telefonske številke s PUK-kodo. Vračilo bomo izvedli v najkrajšem roku od prejema tvoje popolne zahteve.



Pravica do odstopa od pogodbe

Uporabnik lahko brez navedbe razloga odstopi od pogodbe v štirinajstih dneh od dneva prevzema. V tem roku mora uporabnik pisno sporočiti svoj odstop na naslov bob servis, p. p. 430, 1001 Ljubljana. Uporabnik mora prejeta blago vrniti na navedeni naslov v štirinajstih dneh po poslanem sporočilu o odstopu od pogodbe skupaj z izpolnjenim obrazcem za vračilo blaga in kopijo originalnega računa. Prav tako se kot odstop od pogodbe šteje vrnitev prejetega blaga na naslov bob servis, p. p. 430, 1001 Ljubljana, v roku štirinajstih dni od dneva prevzema blaga. Stroške vračila blaga krije uporabnik. Vračilo prejete kupnine uporabniku bo A1 izvedel takoj, ko bo to mogoče, in v roku, ki ne bo daljši od štirinajstih dni od prejema obvestila o odstopu od pogodbe s strani uporabnika oz. v najkrajšem času po prejemu vrnjenega blaga. Vračilo kupnine bo A1 izvedel z nakazilom na transakcijski račun uporabnika, ki ga bo le-ta navedel na obrazcu za vračilo blaga. A1 bo vrnil uporabniku celotno kupnino brez obresti.

Podrobnejše informacije glede odstopa od pogodbe in stroškov so opredeljene v Posebnih pogojih bob spletne trgovine in Posebnih pogojih prodaje izven poslovnih prostorov.

Obrazec za odstop od pogodbe je dostopen na www.bob.si (razdelek »pogoji in dokumenti«).

Kodeks ravnanj

A1 je podpisnik Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, ki je objavljen na www.bob.si (razdelek »pogoji in dokumenti«, podrazdelek »prijava napake ob nedelovanju ali slabšem delovanju storitev«) ter na spletni strani Združenja za informatiko in telekomunikacije pri Gospodarski zbornici Slovenije. Skladno s Kodeksom zagotavljamo denarno nadomestilo za čas nedelovanja ali slabšega delovanja storitve, in sicer v skladu s kriteriji, kot so objavljeni na www.bob.si (razdelek »pogoji in dokumenti«, podrazdelek »prijava napake ob nedelovanju ali slabšem delovanju storitev«), upoštevajoč tehnološka dejstva in pojme, kot so zapisani v Kodeksu.

Razno

Izvajalec storitev je A1 Slovenija, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana (v tem dokumentu kot A1). V predstavljenih predhodnih informacijah so razvidni pogoji za veljavno ponudbo za dan, kraj in za prodajni kanal, v zvezi s katero so bile izdane predhodne informacije. V primeru posebnih/akcijskih ponudb pogoji po predhodnih informacijah z iztekom teh ponudb prenehajo. Vsi pogoji, navedeni v predhodnih informacijah, so dostopni na www.bob.si (razdelek »pogoji in dokumenti«). Vse ostale informacije so navedene na www.bob.si. S sklenitvijo pogodbe postanejo te predhodne informacije sestavni del pogodbe, za katero so bile izdane, sicer niso pravno zavezujoče.

Veljavnost: od 26. 1. 2023 naprej

Tvoj bob