



bob  
p. p. 415  
1001 Ljubljana  
068 680 680  
[info@bob.si](mailto: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 [bob.si](http://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 vsakokrat veljavnem ceniku, objavljenem na bob.si. Predplačniško pogodbo, vključno z njenimi vsakokrat veljavnimi prilogami (npr. splošne pogoje, cenik), lahko enostransko, v skladu z lastno odločitvijo, spremenimo med drugim tudi zaradi spremembe stroškov dela, dajatev, storitev, blaga ali pravic intelektualne lastnine, ki jih koristimo pri izvajanju svoje dejavnosti operaterja, skladno s postopkom kot je opisan v XIV. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike. Morebitna obvestila o spremembah pogodbenih pogojev, ki zadevajo predmetno pogodbo, so dostopna na internetni strani 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

Šteje se, da je predplačniška pogodba sklenjena in te zavezuje, ko vstaviš SIM kartico bob v mobilni telefon in pokliče na številko 068 680 680 za aktivacijo 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 (npr. 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 kliči;
  - 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. SIM kartico ob nakupu takoj prevzameš na prodajnem mestu. 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

Pravico imaš do ugovora zoper vsako našo odločitev ali ravnanje v zvezi s pravicami in obveznostmi, ki jih določajo veljavni predpisi in pogodba. Ugovor moraš podati v roku petnajstih dni od dneva, ko si izvedel za izpodbijano odločitev ali ravnanje, vendar najkasneje v šestdesetih dneh od dne, ko se je zgodila sporna odločitev ali ravnanje, ki je predmet ugovora. Ugovor lahko pošlješ na naš poslovni naslov (bob, p. p. 415, 1001 Ljubljana). Svoj ugovor pa nam lahko podaš tudi po elektronski pošti (info@bob.si) ali s telefonskim klicem na številko za pomoč uporabnikom (068 680 680). V slednjem primeru se šteje, da smo tvoj ugovor prejeli na dan, ko si nam svoj ugovor sporočil s klicem na našo telefonsko številko. Postopek Ugovora in spor pred Agencijo je opredeljen v VII. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike.

## Zakonsko jamstvo za skladnost

Jamčevalne zahtevke 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**

Pogoje za uporabo, dostop, izvajanje, kakovost in vsebino elektronskih komunikacijskih storitev in vse ostalo v zvezi z izvajanjem elektronskih komunikacijskih storitev določamo samostojno in skladno 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 in IV. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike ter II. poglavju in IV. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev.

V primeru varnostnih incidentov v zvezi z našim omrežjem, elektronskimi komunikacijskimi storitvami ter pripadajočimi informacijami, ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi in zgoraj navedenimi splošnimi in posebnimi pogoji. Tekoče merimo promet in lahko v izogib obremenitvi ali preobremenitvi omrežne povezave usmerimo promet preko alternativnih (dodatnih) vodov, kar na kakovost elektronskih komunikacijskih storitev ne vpliva.

### **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, ti smemo onemogočiti uporabo predplačniške kartice SIM. Po uspešno izvedenem postopku prenosa telefonske številke od nas k drugemu operaterju skladno s predpisi o postopku prenosa številke se pogodba glede te storitve samodejno šteje za razvezano.

### **Zamuda ali zloraba pri prenosu številke**

Za primer zamude ali zlorabe pri postopku prenosa telefonske številke in če se to ne opravi v dogovorjenem roku oziroma na dogovorjeni datum, ter smo za zamudo ali kršitev odgovorni mi, ste upravičeni do ustreznega nadomestila. Kriteriji in pogoji za uveljavljanje in ugotavljanje vaše upravičenosti do nadomestila so objavljeni na bob.si, vse ob upoštevanju tehnoloških dejstev in veljavnih predpisov, ki urejajo nadomestila za primer zamude ali zlorabe pri postopku prenosa telefonske številke.

### **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. Te so odvisne od vrste terminalske opreme (npr. prenosni telefon), dostopovne tehnologije, tvoje trenutne lokacije in spletne storitve/aplikacije, do katere dostopaš. V razmerah, ko se ti poveča zakasnitev, trepetanje ali izguba paketov, se 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, pri katerih lahko pride do zamika ali izgube zvoka in video vsebine. Nadaljnje informacije so navedene v III. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev.

### **Pogoji uporabe terminalske opreme**

Terminalsko opremo moraš uporabljati v skladu z veljavnimi predpisi, pogodbo, navodili za uporabo in namenom, kot ga določimo oziroma kot izhaja iz namena pogodbe. Pogoji uporabe terminalske opreme so opisani v XII. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike.

### **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 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 bob.si, na telefonski številki 068 680 680 in prek zgoraj navedenega elektronskega naslova.

### **Vzdrževanje in storitev pomoči uporabnikom**

Zagotavljamo nemoteno delovanje elektronskih komunikacijskih storitev z izvajanjem ustreznih ukrepov za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, kot to določajo relevantni splošni pogoji, relevantni posebni pogoji in veljavni predpisi. Ukrepi za delovanje, kakovost in vzdrževanje omrežja, ki jih izvajamo, 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.

Izvajanje posamezne ali vseh elektronskih komunikacijskih storitev imamo pravico kadarkoli začasno omejiti oziroma prekiniti zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja ali zaradi napake ali okvare ali če to dovoljujejo neposredno veljavni predpisi. Takšna omejitev oziroma prekinitve lahko traja toliko časa kot traja razlog za to omejitev oziroma prekinitve.

Načrtovane omejitve oziroma prekinitve izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev zaradi dograditve, posodobitve ali vzdrževanja omrežja, bomo najavili v sredstvih javnega obveščanja vsaj en dan vnaprej, večje omejitve ali prekinitve zaradi okvar ali napak pa nemudoma. Objavo najdete na 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**

Osebne podatke obdelujemo v skladu z veljavnimi predpisi. V VIII. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacij za potrošnike in 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](mailto:info@bob.si).

### **Končni uporabniki invalidi**

Končni uporabniki invalidi lahko informacije glede izdelkov in storitev, namenjenih končnim uporabnikom invalidom, pridobite 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**

Pravico imaš, da se sam odločiš o objavi podatkov v univerzalnem telefonskem imeniku. Če se odločiš za vpis v imenik, se v imenik obvezno vpišejo tvoje ime, priimek in naslov ter telefonska številka. Na željo se lahko vpišejo tudi akademski, znanstveni ali strokovni naziv, naslov tvoje spletne strani in druge vrste tvojih osebnih podatkov, davčna številka ter na podlagi plačila še dodatni podatki, če to želiš in se s tem ne posega v pravice tretjih oseb. Možnost imaš 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**

Na voljo so ti ustrezne 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 III. in IV. poglavju Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev. Pravna sredstva so urejena tudi v VIII. poglavju Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacij za potrošnike.

### **Povrnitev preostalega dobroimetja**

Po uspešno izvedenem prenosu bob telefonske številke k drugemu operaterju oziroma ob prenehanju predplačniške pogodbe vam na vašo pisno zahtevo, v kateri morate navesti ime in priimek, naslov, telefonsko številko, PUK številko ter številko bančnega računa, neporabljeno dobroimetje vrnemo na vaš bančni račun. Zahtevo lahko vložite na prodajnem mestu ali prek spletnega obrazca na spletni strani bob.si, kjer navedete oziroma



dopišete ime in priimek, naslov, bob telefonsko številko, PUK številko ter številko svojega bančnega računa. Po preteku petih let ne morete več zahtevati vračila dobroimetja.

### **Pravica do odstopa od pogodbe**

Od pogodbe, sklenjene na daljavo, lahko odstopiš v štirinajstih dneh od dneva prevzema. V tem roku moraš pisno sporočiti svoj odstop na naslov bob servis, p. p. 430, 1001 Ljubljana. Prejeto blago moraš 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 kriješ sam. Vračilo prejete kupnine bomo izvedli takoj, ko bo to mogoče, in v roku, ki ne bo daljši od štirinajstih dni od prejema obvestila o odstopu od pogodbe s tvoje strani oz. v najkrajšem času po prejemu vrnjenega blaga. Vračilo kupnine bomo izvedel z nakazilom na transakcijski račun, ki ga boš navedel na obrazcu za vračilo blaga. Vrnili ti bomo 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 [bob.si](http://bob.si) (razdelek »pogoji in dokumenti«).

### **Kodeks ravnanj**

Smo podpisnik Samoregulacijskega kodeksa o nadomestilih za nedelovanje ali slabše delovanje javnih komunikacijskih storitev operaterjev javnih komunikacijskih storitev v Republiki Sloveniji, ki je objavljen na 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 in veljavnimi predpisi urejamo področje v zvezi z nedelovanjem ali slabšim delovanjem storitev.

### **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 bob.si (razdelek »pogoji in dokumenti«). Vse ostale informacije so navedene na bob.si. S sklenitvijo pogodbe postanejo te predhodne informacije sestavni del pogodbe, za katero so bile izdane, sicer niso pravno zavezujoče.

Veljavnost: od 10. 8. 2023 naprej

tvoj bob