POLITIKA DOSTOPNOSTI IN INFORMACIJE O DOSTOPNOSTI STORITEV bob

Zadnja posodobitev: [01.10.2026]
Različica dokumenta: [Verzija 1_01102026]

Kazalo

POLITIKA DOSTOPNOSTI IN INFORMACIJE O DOSTOPNOSTI STORITEV bob.....1
1. Namen dokumenta.....2
2. Dostop do informacij in storitev bob.....2
3. Digitalna dostopnost.....3
4. Elektronske komunikacijske storitve.....3
Besedilo v realnem času in storitev celotnega pogovora.....4
5. Komunikacija v sili.....4
6. Dostopnost storitve e-trgovine.....4
7. Podpora uporabnikom z različnimi potrebami.....5
Uporabniki z okvarami vida.....5
Uporabniki z okvarami sluha ali govora.....5
Uporabniki z motnjami v gibanju.....5
Uporabniki z intelektualnimi ali kognitivnimi ovirami.....5
8. Povratne informacije, pomoč in pritožbe.....5
9. Spremljanje in posodabljanje.....6

1. Namen dokumenta

A1 Slovenija d.d. si prizadeva zagotavljati dostopnost storitev skladno z Zakonom o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide (ZDPSI). Ta dokument vsebuje informacije o dostopnosti bob storitev, njihovem delovanju, razpoložljivih prilagoditvah, ugotovljenih omejitvah ter načinih pridobitve pomoči. Kjer posamezne funkcionalnosti še niso v celoti vzpostavljene, je to izrecno navedeno.

A1 Slovenija, d. d., za znamko bob zagotavlja mobilne govorne in podatkovne storitve, dostop do interneta ter povezane podporne storitve.

Prizadevamo si, da bi bile naše storitve, informacije in komunikacijski kanali dostopni čim širšemu krogu uporabnikov, vključno z osebami z različnimi oblikami invalidnosti.

Ta dokument predstavlja informacije o načinu izpolnjevanja zahtev glede dostopnosti po Zakonu o dostopnosti do proizvodov in storitev za invalide – ZDPSI. V njem so opisani naše storitve, način njihove uporabe, razpoložljive prilagoditve, podporni kanali, trenutne omejitve ter postopki spremljanja in izboljševanja dostopnosti.

2. Dostop do informacij in storitev bob

Informacije o storitvah bob so uporabnikom na voljo prek:

- spletne strani bob.si;
- aplikacije in portala Moj bob;
- kontaktnega e-naslova: info@bob.si;
- spletnega kontaktnega obrazca;
- telefonske številke za pomoč uporabnikom 068 680 680;
- bob spletnega klepeta in bob asistenta z umetno inteligenco na spletni strani bob.si;
- bob glasovnega asistenta (na voljo s klicem v kontaktni center); ???

Uporabniki lahko storitve izberejo in naročijo prek spletnih oziroma drugih prodajnih kanalov, po telefonu, če je posamezen način na voljo za izbrano storitev.

Predhodne informacije, pogodbeni pogoji, ceniki, navodila in druga dokumentacija so objavljeni na bob.si oziroma jih uporabnik prejme v okviru postopka sklepanja pogodbe.

- Na zahtevo uporabnika zagotovimo dodatna pojasnila o storitvah in njihovi dostopnosti ustno ali v drugi dostopni obliki. Zahtevo je mogoče podati prek spletnega obrazca, telefonske številke 068 680 680 ali prek kontaktnega e-naslova: info@bob.si.

.

3. Digitalna dostopnost

Na spletni strani bob.si je na voljo pomočnik za spletno dostopnost, ki omogoča prilagoditve prikaza in uporabe spletnih vsebin. Za uporabo na spletni strani bob.si uporabite ukaz (CTRL+U) in izberite ustrezno nastavitev.

A1 za blagovno znamko bob postopno pregleduje in izboljšuje svoje spletne strani, mobilne aplikacije, elektronske obrazce in dokumente z namenom zagotavljanja zaznavnosti, uporabnosti, razumljivosti in zanesljivosti digitalnih storitev.

Pri razvoju in preverjanju digitalnih rešitev upoštevamo veljavne zahteve ZDPSI ter relevantne harmonizirane standarde in tehnične specifikacije v obsegu, v katerem se uporabljajo za posamezno storitev.

A1 je na bob spletni strani opravil interno revizijo spletne strani za ugotovitev ustreznosti prikazov v skladu z zahtevami dostopnosti.

Spletna stran	Ustreznost zagotovljena
Glavni meni	Da
Iskalnik	Da
Pomoč in informacije - Svetovalnica	Da
Seznami izdelkov	Da
Produktne strani posameznih izdelkov	Da
Večina pristajalnih strani	Da
Noga na strani	Da

Moj bob	Ustreznost zagotovljena
Opravljen pregled aplikacije (audit)	Da
Na podlagi izboljšav pohvala uporabnikov	Da
Celotna aplikacija	Da

Nekateri starejši dokumenti, vsebine tretjih oseb in posamezne uporabniške poti morda še niso v celoti prilagojeni. Ugotovljene ovire evidentiramo in jih odpravljamo glede na njihov vpliv na uporabnike, tehnično izvedljivost in prednostno razvrstitev.

4. Elektronske komunikacijske storitve

Podjetje A1 bob uporabnikom zagotavlja glasovno komunikacijo v mobilnem omrežju ter pisno komunikacijo prek SMS-sporočil.

Uporaba posamezne napredne funkcionalnosti je lahko odvisna od:

- vrste in nastavitev uporabniške naprave;
- operacijskega sistema in uporabljene aplikacije;
- razpoložljivosti VoLTE oziroma druge ustrezne tehnologije;
- omrežja, v katerem se nahajata uporabnika;

- medoperaterske interoperabilnosti.

Besedilo v realnem času in storitev celotnega pogovora

Sprotno zapisovanje besedila v realnem času – RTT in storitev celotnega pogovora se uvajata postopno. Njuna celovita uporaba v vseh komunikacijskih scenarijih zahteva podporo združljivih naprav, operacijskih sistemov, omrežij, medoperaterskih povezav ter sistemov centrov, ki sprejemajo komunikacijo v sili.

A1 sodeluje z drugimi operaterji in pristojnimi institucijami pri vzpostavitvi potrebne interoperabilnosti. Trenutno A1 za znamko bob omogoča:

RTT	Ustreznost zagotovljena
RTT znotraj A1	Da
RTT med operaterji	Ne, v razvoju medoperatersko
RTT med gostovanjem	Da, če sta obe strani v okolju A1 VoLTE
RTT 112, 113 in 116 000	Ne, v razvoju

5. Komunikacija v sili

Komunikacija na številke 112, 113 in 116 000 je brezplačna.

Uporabnikom invalidom je omogočena komunikacija v sili v obliki SMS-sporočila. Podjetje A1 za znamko bob organu, ki komunikacijo obravnava, brezplačno posreduje telefonsko številko in lokacijo uporabnika v skladu s tehničnimi možnostmi ter običajno oziroma standardno razpoložljivimi podatki.

Uvajanje sinhronizirane komunikacije z glasom in besedilom v realnem času ter, kadar je na voljo video, storitve celotnega pogovora je odvisno tudi od pripravljenosti centrov za sprejem komunikacije v sili in vzpostavljene povezljivosti med udeleženimi omrežji in sistemi.

bob si skupaj z drugimi operaterji in pristojnimi institucijami prizadeva za čimprejšnjo vzpostavitev potrebnih funkcionalnosti.

6. Dostopnost storitve e-trgovine

A1 prek bob spletne strani omogoča pregled in izbiro izdelkov ter storitev, oddajo naročila in, kadar je to del posamezne uporabniške poti, identifikacijo uporabnika, elektronsko podpisovanje in plačilo.

Informacije o dostopnosti posameznega proizvoda ali storitve se objavijo, kadar jih A1 prejme od proizvajalca, ponudnika storitve ali drugega odgovornega gospodarskega subjekta.

A1 preverja, ali so funkcionalnosti identifikacije, varnosti, elektronskega podpisovanja in plačevanja zaznavne, uporabne, razumljive in zanesljive ter ali jih je mogoče uporabljati s podpornimi tehnologijami.

Uporabniku, ki zaradi ovire ne more dokončati spletnega postopka, so za pomoč na voljo kontaktni obrazec, klepet, telefonska pomoč in e-naslov info@bob.si. Alternativni podporni kanal ne nadomešča obveznosti zagotavljanja dostopnosti spletne storitve, temveč pomeni dodatno pomoč uporabniku.

7. Podpora uporabnikom z različnimi potrebami

Uporabniki z okvarami vida

Informacije so praviloma objavljene v besedilni obliki, združljivi s sistemi Voice over. Na spletni strani je na voljo pomočnik za dostopnost, uporabnik pa lahko zaprosi za dodatna pojasnila oziroma dostopno obliko dokumenta.

Uporabniki z okvarami sluha ali govora

Za pisno komunikacijo so na voljo SMS, spletni kontaktni obrazec, e-naslov: info@bob.si ali spletni klepet.

Uporabniki z motnjami v gibanju

Uporabniki lahko številne informacije in podporo pridobijo na daljavo prek spletnih in telefonskih kanalov.

Uporabniki z intelektualnimi ali kognitivnimi ovirami

A1 si prizadeva informacije predstaviti v jasni in logični strukturi. Uporabnik lahko za dodatno razlago ali vodeno pomoč uporabi telefonsko podporo, spletni kontaktni obrazec, spletni klepetalnik ali e-naslov: info@bob.si.

8. Povratne informacije, pomoč in pritožbe

Povratne informacije o dostopnosti nam pomagajo pri določanju prednostnih izboljšav.

Uporabnik lahko sporoči oviro ali zaprosi za dostopno obliko informacije prek:

- spletne strani bob.si;
- aplikacije in portala Moj bob;
- kontaktnega e-naslova: info@bob.si;
- spletnega kontaktnega obrazca;
- telefonske številke za pomoč uporabnikom 068 680 680;
- bob spletnega klepeta in bob asistenta z umetno inteligenco na spletni strani bob.si
- bob glasovnega asistenta (na voljo s klicem v kontaktni center).

Pri prijavi naj uporabnik navede spletno stran, aplikacijo, dokument, napravo ali storitev, pri kateri je bila zaznana ovira, ter uporabljeno napravo oziroma podporno tehnologijo.

A1 prijavo pregleda, uporabniku odgovori v dostopni obliki in, kadar je ugotovljena ovira, določi ustrezen popravljalni ukrep.

9. Spremljanje in posodabljanje

A1 spremlja spremembe svojih storitev, zakonodaje, harmoniziranih standardov in tehničnih specifikacij ter na tej podlagi posodablja informacije o dostopnosti.

V okviru spremljanja:

- pregledujemo povratne informacije in pritožbe uporabnikov;
- preverjamo relevantne spremembe spletnih strani, aplikacij in storitev;
- evidentiramo ugotovljene ovire;
- določamo odgovorne osebe in popravljalne ukrepe;
- posodabljamo ta dokument in pripadajoče informacije.

Ta dokument je na voljo v obliki dostopne spletne strani in kot prenosljivi, strukturirani PDF.

Zadnja posodobitev: [15.10.2026]
Različica dokumenta: [Verzija 1_15102026]