

bob
p. p. 415
1001 Ljubljana
Tel.: 068 680 680
www.bob.si



Posebni pogoji za izvajanje bob storitev

Veljavnost: od vključno 1.04.2026 dalje
A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d.,
Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana

V družbi A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Ameriška ulica 4, 1000 Ljubljana, v okviru svojih dejavnosti, kot operater, izvajamo tudi bob storitve v skladu s svojimi Splošnimi pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev ter veljavnimi predpisi.

Ti posebni pogoji bob vključujejo potrebne informacije o izvajanju, delovanju in uporabi bob storitev in zavezujejo vse bob naročnike oziroma bob predplačnike, ki uporabljajo bob storitve.

Vsakokrat veljavni posebni pogoji bob, seznam in opis bob storitev, bob cenik in drugi pomembni dokumenti ter informacije so dostopni na bob.si in na naših prodajnih mestih.

Kazalo

I. Pomen izrazov

II. Komunikacija z bob predplačniki in bob naročniki

III. Izvajanje bob storitev

IV. Prehod iz bob naročniškega razmerja v redno naročniško razmerje

V. Preglednost računov in spremljanje porabe

VI. Veljavnost posebnih pogojev bob

I. Pomen izrazov

1. Spodnje izraze večkrat uporabljamo v teh posebnih pogojih bob, pogodbah in listinah, zato vas želimo seznaniti z njihovim pomenom:

- **bob cenik** je vsak vsakokrat veljavni cenik, ki opredeljuje cene posameznih bob storitev oziroma posameznih bob paketov.
- **bob dobroimetje** je pozitivno stanje na bob računu, ki je potrebno za uporabo bob storitev.
- **bob kartica** je vrednostna kartica (bon), s katero, če ste bob predplačnik, lahko na bob račun vplačate bob dobroimetje v višini, kot ga določa bob kartica.
- **bob naročniška pogodba** je pogodba med vami (če ste bob predplačnik) in nami, po kateri za vas predplačniško izvajamo bob storitve, vključno z vsemi vsakokrat veljavnimi prilogami (npr. splošnimi in posebnimi pogoji, bob cenikom), navodili, tehničnimi zahtevami in drugimi relevantnimi pogoji in dokumenti, ne glede na to, kako jo poimenujemo (npr. bob naročniška pogodba, dogovor, sporazum). S sklenitvijo bob naročniške pogodbe nastane bob naročniško razmerje.
- **bob navodila** so navodila za uporabo bob storitev in so objavljena na bob.si.
- **bob paketi** so različne kombinacije bob storitev, z različnimi vsebinami in za različne cene.
- **bob račun** je račun, na katerega kot bob predplačnik naložite bob dobroimetje, iz katerega se obračunavajo opravljene bob storitve.
- **bob storitev** je elektronska komunikacijska storitev, ki jo zagotavljamo kot bob storitev, in sicer:
 - predplačniško po bob naročniški pogodbi, ali pa
 - v okviru rednega naročniškega razmerja po naročniški pogodbi.
- **bob telefonska številka** je telefonska številka, ki jo uporabljate v okviru izvajanja bob naročniške pogodbe oziroma v okviru izvajanja naročniške pogodbe.
- **Posebni pogoji bob** so ti Posebni pogoji za izvajanje bob storitev, ki so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev.
- **PUK številka** je posebna številka za vašo identifikacijo, ki jo prejmete skupaj s SIM kartico bob ob nakupu bob paketa.
- **Redno naročniško razmerje** je razmerje med vami (če ste bob naročnik) in nami po naročniški pogodbi, ki nastane takrat, ko kot bob predplačnik nadomestite (zamenjate) bob naročniško razmerje z rednim naročniškim

razmerjem tako, da z nami, namesto bob naročniške pogodbe, sklenete naročniško pogodbo. Za sklenitev naročniške pogodbe morate izpolnjevati pogoje, določene s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji ter temi posebnimi pogoji bob.

- **SIM kartica bob** je SIM kartica, ki vam omogoča uporabo bob storitev.
- **Splošni pogoji in posebni pogoji** so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike in Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev, ki so objavljeni na bob.si.
- **Storitev moj bob** je storitev, ki vam omogoča pregled in upravljanje bob predplačniškega ali naročniškega razmerja preko spletnega portala moj bob oziroma mobilne aplikacije moj bob.
- **vi ali bob naročnik**, vključno z "vami", "vam", "pri vas", "z vami" in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, ste posamezni potrošnik ali potrošnica, ki za uporabo bob storitev z nami sklenete naročniško pogodbo za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.
- **vi ali bob predplačnik**, vključno z "vami", "vam", "pri vas", "z vami" in podobno, uporabljeno posredno ali neposredno, ste posamezni potrošnik ali potrošnica, ki za uporabo bob storitev z nami sklenete bob naročniško pogodbo za namene izven svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

2. Če pomena posameznega izraza, ki ga uporabljamo v teh posebnih pogojih bob, ne opredeljujemo v teh posebnih pogojih bob, za tak izraz velja pomen oziroma vsebina kot je določena na podlagi splošnih pogojev ali posebnih pogojev. Pomen izrazov, kot je določen v prejšnji točki, velja ne glede na to, ali se posamezni izraz v posebnih pogojih bob uporablja z malo ali veliko začetnico.

II. Komunikacija z bob predplačniki in bob naročniki

3. Vsa komunikacija med vami in nami, kakorkoli v zvezi z bob storitvami, bob naročniško pogodbo oziroma naročniško pogodbo, vključno glede morebitnih ugovorov in morebitno izgubo SIM kartice bob, poteka:
 - pisno na naslov bob, p.p. 415, 1001 Ljubljana, ali
 - po elektronski pošti na naslov info@bob.si, ali
 - po telefonu z bob klicnim centrom na telefonski številki 068 680 680.
4. Z bob naročniškim razmerjem oziroma rednim naročniškim razmerjem lahko upravljate preko SMS/MMS sporočil in v storitvi moj bob. Omogočenih je več načinov polnjenja bob računa (npr. z bob kartico, elektronsko polnjenje s kreditno kartico ali preko ponudnika internetnega bančništva (NLB Klik), ki so podrobneje pojasnjeni na bob.si.

III. Izvajanje bob storitev

5. Bob storitve izvajamo v okviru svoje vsakokratne ponudbe bob storitev, v skladu z bob naročniško pogodbo oziroma naročniško pogodbo in veljavnimi predpisi. Samostojno določamo pogoje za uporabo, dostop, izvajanje in kakovost bob storitev. Informacije glede zemljevida pokritosti in hitrosti prenosa podatkov na področju Slovenije so dostopne na bob.si in na naših prodajnih mestih.
6. Bob storitve so lahko, glede na ostale elektronske komunikacijske storitve iz naše ponudbe, tehnično omejene (npr. glede hitrosti prenosa podatkov).
7. Šteje se, da je bob naročniška pogodba sklenjena in vas zavezuje, ko vstavite SIM kartico bob v mobilni telefon in pokličete na številko 068 680 680 za aktivacijo bob naročniške pogodbe. Šteje se, da ste se pred sklenitvijo bob naročniške pogodbe seznanili s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji, temi posebnimi pogoji bob in bob navodili. Sklenitev bob naročniške pogodbe pomeni, da s splošnimi pogoji in posebnimi pogoji, temi posebnimi pogoji bob in bob navodili soglašate in vas zavezujejo.
8. Svojo identifikacijo izkažete s PUK številko in SIM kartico bob. Če izgubite oziroma pozabite svojo identifikacijo, dokončno izgube tudi pravico do uporabe dodeljene bob telefonske številke.
9. Desetkratni napačni vnos PUK številke povzroči uničenje SIM kartice bob, ki je ne nadomestimo z novo. PUK številke, ki jo eventualno izgubite (oziroma pozabite), ne nadomestimo z novo.
10. V primeru uničenja, izgube ali kraje SIM kartice bob in če želite ponoven priklop na omrežje z isto bob telefonsko številko, nam morate novo SIM kartico bob plačati v višini po vsakokrat veljavnem bob ceniku, in sicer iz naslova bob dobroimetja.
11. Zagotavljamo veljavnost izključno tistih bob kartic, ki so bile kupljene v originalni embalaži in pri pooblaščenih prodajalcih bob kartic. Bob kartica je veljavna do datuma, ki je določen na hrbtni strani bob kartice. Če bob kartici poteče veljavnost, vplačilo denarnega zneska, določenega s to bob kartico, ali njena zamenjava z novo ni mogoča.
12. Če trikrat napačno vnesete skrito številko na bob kartici za vplačilo denarnega zneska v višini, kot ga določa bob kartica, so vplačila na bob račun začasno onemogočena. V tem primeru se morate glede nadaljnjih vplačil na bob račun posvetovati z bob klicnim centrom na telefonski številki 068 680 680 ali preko elektronskega naslova info@bob.si.
13. Vpogled v opravljene bob storitve je omogočen v storitvi moj bob. Razčlenjen račun za bob predplačnike ni na voljo.

- 14.** Pogoj za uporabo bob storitev po bob naročniški pogodbi je bob dobroimetje. Ob sklenitvi bob naročniške pogodbe pridobite 100 enot začetnega bob dobroimetja, pri čemer 1 enota bob dobroimetja predstavlja 1 min govorne zveze ali 1 SMS ali 1 MB prenosa podatkov, na področju oziroma v okviru Slovenije. Če začetnega bob dobroimetja ne porabite v prvih zaporednih 12 mesecih od vključno dneva sklenitve bob naročniške pogodbe oziroma če v tem obdobju preidete iz predplačniškega na naročniški bob paket, izgubite pravico do morebitnega preostalega začetnega bob dobroimetja, v posledici česar vam tega morebitnega preostalega začetnega bob dobroimetja nismo dolžni vrniti (plačati).
- 15.** Najvišje možno bob dobroimetje določa bob cenik ali pa je objavljeno v bob navodilih. Polnjenje bob računa je omogočeno le za cele zneske in v vrednosti najmanj 1 EUR.
- 16.** Ko višina bob dobroimetja znaša 0,50 EUR, vas o tem obvestimo z SMS sporočilom. Ko bob dobroimetje zadošča le še za 1 minuto vzpostavljene govorne zveze, vas o tem obvestimo z zvočnim piskom, ko pa le še za 0,5 minute, pa z dvema zvočnima piskoma.
- 17.** Bob dobroimetje lahko črpate 90 dni od dneva zadnjega vplačila na bob račun. Če v 90 dneh ni bilo opravljeno nobeno vplačilo na bob račun v znesku 5,00 EUR ali več, v okviru bob storitev ne morete več vzpostavljati govornih zvez in pošiljati SMS sporočil, lahko pa jih sprejemate, o čemer vas obvestimo z SMS sporočilom tri dni pred iztekom 90-dnevnega obdobja. Če v obdobju od 91. do 270. dneva od dneva zadnjega vplačila na bob račun, vplačate na bob račun znesek 5,00 EUR ali več, lahko ponovno črpate tudi morebitno bob dobroimetje, ki ste ga imeli 90. dan od dneva zadnjega vplačila na bob račun. Če od dneva zadnjega vplačila na bob račun poteče 270 dni, ne morete več vplačevati zneskov na svoj dotedanji bob račun (bob račun je zaklenjen). O tem, da izteka 270-dnevni rok vas obvestimo z SMS sporočilom tri dni pred njegovim iztekom. Ko 270-dnevni rok izteče, vam smemo brez posebnega predhodnega obvestila, v okviru bob naročniškega razmerja odvzeti bob telefonsko številko in vam onemogočiti uporabo SIM kartice bob.
- 18.** V roku enega meseca po prenehanju bob naročniške pogodbe, in če bob telefonske številke pred tem niste prenesli k drugemu operaterju, ohranite pravico, da bob telefonsko številko prenesete k drugemu operaterju.
- 19.** Po uspešno izvedenem prenosu bob telefonske številke k drugemu operaterju oziroma ob prenehanju bob naročniške pogodbe oziroma ob prehodu iz predplačniškega na naročniški bob paket, vam neporabljeno bob dobroimetje (razen začetno bob dobroimetje iz 14. točke teh posebnih pogojev bob) na vašo pisno zahtevo, v kateri morate navesti ime in priimek,

naslov, bob telefonsko številko, PUK številko ter številko bančnega računa, vrnemo na vaš bančni račun. Zahtevo lahko vložite na prodajnem mestu ali prek spletnega obrazca na 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 bob dobroimetja.

IV. Prehod iz bob naročniškega razmerja v redno naročniško razmerje

20. Če ste bob predplačnik in želite bob naročniško razmerje nadomestiti (zamenjati) z rednim naročniškim razmerjem, na bob.si vnesete zahtevane podatke ali pa sledite navodilom bob klicnega centra na telefonski številki 068 680 680.

21. Če ste bob predplačnik in izpolnjujete pogoje za sklenitev naročniške pogodbe po splošnih pogojih in posebnih pogojih in teh posebnih pogojih bob, vas lahko naš pooblaščen predstavnik obišče na posredovanem naslovu. Ko naš pooblaščen predstavnik ugotovi, da so podatki, ki ste jih posredovali, točni in da za sklenitev naročniške pogodbe izpolnjujete vse pogoje po splošnih pogojih in posebnih pogojih in teh posebnih pogojih bob, vam v podpis (sklenitev) predloži naročniško pogodbo. Od naročniške pogodbe imate pravico odstopiti v štirinajstih dneh od dneva njene sklenitve. V tem roku ste dolžni pisno sporočiti svoj odstop na naslov bob servis, p.p. 430, 1001 Ljubljana. Če ste ob sklenitvi naročniške pogodbe podali svoje soglasje, da začnemo z izvajanjem storitev v zgoraj navedenem odstopnem roku in se strinjali, da s tem izgubite pravico do odstopa od naročniške pogodbe v roku 14 dni od njene sklenitve, ste nam dolžni v primeru odstopa plačati znesek v sorazmerju z opravljeno storitvijo do dneva odstopa od naročniške pogodbe. Stroški, ki vas v primeru odstopa v odstopnem roku bremenijo so:

- sorazmerni del naročnine v času uporabe storitev do dneva odstopa od naročniške pogodbe;
- znesek porabe v času uporabe storitev do dneva odstopa od naročniške pogodbe;
- morebitni drugi stroški, ki so nastali v tem času in so navedeni v bob ceniku.

22. Če v odstopnem roku odstopite od naročniške pogodbe na način, da nam pošljete »Obrazec za prenos telefonske številke k drugemu operaterju« (t.i. MNP), vas v prejšnji točki navedeni stroški bremenijo do dneva uspešnega prenosa bob telefonske številke k drugemu operaterju.

23. S sklenitvijo naročniške pogodbe bob naročniško razmerje preide v redno naročniško razmerje, katerega vsebino določajo splošni pogoji in

posebni pogoji, ti posebni pogoji bob in ostale vsakokrat veljavne priloge naročniške pogodbe. Z nastankom rednega naročniškega razmerja predhodno bob naročniško razmerje preneha. Naročniško pogodbo začnemo izvajati, ko vnesete aktivacijsko kodo na bob.si, najkasneje pa naslednji delovni dan po podpisu naročniške pogodbe.

V. Preglednost računov in spremljanje porabe

- 24.** Če se podatkovne storitve obračunavajo po dejanski porabi in ne gre za bob pakete z vključenimi oziroma zakupljenimi količinami prenosa podatkov, nadaljnjo porabo podatkovnih storitev onemogočimo, ko količina porabe podatkovnih storitev na območju Slovenije v obračunskem obdobju doseže 500 MB, če ste bob naročnik, oziroma ko količina porabe podatkovnih storitev na območju Slovenije v koledarskem mesecu doseže 300 MB, če ste bob predplačnik.
- 25.** Ko dosežete 80% meje porabe podatkovnih storitev vas obvestimo preko SMS sporočila na bob telefonsko številko. Ko dosežete mejo porabe, vas o tem obvestimo še z dodatnim SMS sporočilom. Vsa obvestila so za vas brezplačna.
- 26.** Ko dosežete mejo porabe vam onemogočimo nadaljnjo uporabo podatkovnih storitev na območju Slovenije. V tem primeru lahko aktivirate dodatne opcije za prenos podatkov ali pa mejo porabe odstranite, o čemer vas obvestimo v SMS sporočilu, ki ga prejmete, ko dosežete mejo porabe.
- 27.** Če ne želite uporabljati nobene meje porabe podatkovnih storitev na območju Slovenije, lahko mejo izključite s poslanim SMS sporočilom s ključno besedo »BREZ LIMITA« na številko 0680 ali s klicem na številko za podporo uporabnikom 068 680 680.
- 28.** Previsoko porabo podatkovnih storitev lahko preprečite tudi sami npr. z izklopom samodejnega posodabljanja aplikacij, z ročno izbiro operaterja. Več nasvetov glede preprečitve previsoke porabe podatkovnih storitev ter o posledicah nenadzorovanega prenosa podatkov in samodejnih posodobitvah je na voljo na bob.si. Cene in stroški uporabe podatkovnih storitev pa so navedeni v bob ceniku.
- 29.** Če tehnična podpora posamezni elektronski komunikacijski storitvi to omogoča in upošteva je morebitne omejitve glede teh pridobljenih informacij (npr. glede govornih storitev oziroma glede podatkov od drugih ponudnikov, ki jih morebitno še nismo prejeli), lahko preverite porabo elektronskih komunikacijskih storitev v storitvi moj bob, s klicem na številko za podporo uporabnikom 068 680 680 ali s poslanim SMS sporočilom s ključno besedo »STANJE« na številko 0680.

VI. Veljavnost posebnih pogojev bob

- 30.** Posebni pogoji bob so sestavni del splošnih pogojev in posebnih pogojev. Te posebne pogoje bob smemo spremeniti v skladu z lastno odločitvijo na enak način kot splošne pogoje in posebne pogoje.
- 31.** V primeru neskladja med splošnimi pogoji oziroma posebnimi pogoji in temi posebnimi pogoji bob, veljajo ti posebni pogoji bob, splošni pogoji oziroma posebni pogoji pa veljajo ob smiselnem upoštevanju posebnih pogojev bob.
- 32.** Ti posebni pogoji začnejo veljati 1. 4. 2026 in s tem dnem v celoti nadomestijo Posebne pogoje za izvajanje bob storitev z dne 10. 8. 2023.