



Obec Tuhaň
Tuhaň 91
277 41 Tuhaň

Telefon	800 203 203	Naše značka	1-49643953326
Vyřizuje	Coufalová Alena	Datum	7. srpna 2017

Věc: Odpověď na podnět

Vážená paní Čechová,

dovolte mi, abych Vás informovala o výsledku Vašeho podnětu ohledně kvality, dostupnosti a pokrytí GSM signálem v obci Tuhaň.

V písemném podnětu ze dne 11. 07. 2017 rozporujete zhoršení signálu od měsíce května roku 2017. Dovolte mi podat k celé situaci následující vysvětlení.

V současnosti je úroveň signálu v uvedené lokalitě s ohledem na technické možnosti maximální. Váš požadavek je uložen a poslouží nám v budoucnu při dalším rozvoji sítě a plánování výstavby pokrytí.

Dle platných Provozních podmínek je dostupnost Služby technicky podmíněna výskytem radiového signálu. V místech, kde není radiový signál, Služba není dostupná. Oblasti s pravděpodobným výskytem příslušného radiového signálu, kde je technicky možné Službu poskytovat, jsou vyznačeny na mapě pokrytí příslušným radiovým signálem (dále jen „Mapa“).

Mapa je k nahlédnutí na Kontaktních místech a na Internetových stránkách www.o2.cz. O2 nezaručuje, že v oblastech na Mapě vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem, Účastník vždy dosáhne připojení k Mobilní síti. O2 neodpovídá za zhoršení kvality Služby fyzikálními vlivy anebo charakterem použitých technologií.

Podstatou mobilních služeb je naprostá nezávislost na místě zákazníkova sídla či bydliště, jakož i obecný předpoklad, že účastníci takovou službu budou využívat na různých místech. Právě z těchto důvodů se zákazníci pro mobilní služby rozhodují a nemohou přitom předpokládat, že jakmile se neúspěšně pokusí využít mobilní službu na některém místě mimo pokrytí radiovým signálem nebo na místě s pokrytím slabším, mohlo by jim z toho vyplývat právo snížit poplatky za služby, nebo služby okamžitě zrušit.

Dále uvádíte zhoršení signálu u pevného připojení k internetu a O2 TV.

Poskytování služby O2 Internetové připojení a O2 TV se dále řídí Provozními podmínkami pro poskytování služby O2 Internetové připojení a O2 TV. Služba spočívá ve zprostředkování přístupu Účastníka



k širokopásmovým službám sítě Internet, službám obsahu a jiným službám prostřednictvím Pevné sítě. Služba je konfigurována na nejvyšší možný rychlostní profil zařízení DSLAM dostupný pro Účastníka s ohledem na kvalitu Přípojného vedení a sjednaný tarif Služby.

V případě technických dotazů nebo problémů kontaktujte linku technické podpory 800 184 084.

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem nemůžeme považovat Váš podnět za oprávněný.

Vážená paní Čechová, věřím, že mou odpověď přijmete s pochopením.

S pozdravem

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Coufalová'.

Alena Coufalová
Specialista pro reklamace
O2 Czech Republic a.s.