

Vážený pane Horáku,

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

Dovolte mi podat k celé situaci následující vysvětlení.

Dle kontroly pokrytí je úroveň signálu v uvedené lokalitě s ohledem na technické možnosti maximální a nevidujeme hlášené poruchy či technické výpadky.

Dostupnost Služby je 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.

Dovolím si odkázat na platný Ceník, který je k dispozici na internetových stránkách www.o2.cz : Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat reklamaci kvality služby, a to nejpozději do dvou měsíců ode dne výskytu vady. V případě, že se nejedná o výpadek či odstávku služby, které zná O2 z vlastních provozních údajů a o nichž informuje hlášením na bezplatné lince 800 184 084, je pro zabezpečení práv účastníka z odpovědnosti za vady nezbytné, aby v době trvání změny výkonu služby ohlásil poruchu na lince 800 184 084, aby O2 mohla provést včasné měření aktuálního výkonu služby. V případě, že O2 v rámci šetření reklamace shledá reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení reklamace vrátí účastníkovi částky zaplacené za reklamované služby. V případě, že je vada neodstranitelná, má účastník i O2 právo odstoupit od smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy nejpozději do třiceti dnů od doručení oznámení o vyřízení reklamace účastníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně smlouvy.

Faktory ovlivňující rychlost mobilních datových přenosů Při poskytování služeb se vyskytují vnější omezující faktory, které způsobují rozdíl mezi odhadovanou maximální rychlostí a vámi dosahovanou rychlostí. Patří sem zejména:

- užívaná technologie a úroveň pokrytí signálem
- zvolený tarif či služba
- zařízení, které k připojení používáte a jeho poloha
- výkon vysílače, prostřednictvím kterého účastník službu využívá
- počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami ve výstavbě
- živelné pohromy
- charakter budovy, ve které službu využíváte, nová výstavba
- frekvenční pásmo, cesta šíření signálu
- náhodná koncentrace uživatelů / zařízení
- sdílení kapacity současným připojením více koncových zařízení
- v případě roamingových služeb zásah ze strany roamingového partnera, jehož síť v zahraničí využíváte

Z výše uvedeného vyplývá, že je nutné ohlásit aktuální poruchu/zhoršení signálu na linku technické podpory u daného účastníka nejpozději do 2 pracovních dní od zjištění nefunkčnosti. V opačném případě nelze závadu prověřit. Bližší informace jste obdržel telefonicky z technického oddělení dne 13. 9. 2022.

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

Věřím, že mou odpověď přijmete s pochopením

S pozdravem

Specialista pro reklamace
O2 Czech Republic a.s.