

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

One telecom,lda com sede em São Pedro da Torre, 4930-508 Valença, inscrita na CRC de Valença sob o número único 517516268, e os números de apoio ao cliente:

Área de Cliente: cliente.onetelecom.pt

Telf. 251 060 000

Whatsapp – 932 700 573

1. OBJECTO

1.1 As presentes condições gerais, formulário de adesão e outras comunicações oficiais, visam regular a relação comercial entre a One telecom e o Cliente.

1.2 O disposto nas condições gerais prevalece em caso de conflito de interpretação sobre as condições particulares dos serviços.

2. ADESÃO

2.1 A adesão a um serviço, quer poderá ser feita presencialmente, ao domicílio ou por qualquer outro meio à distância (telefone, web, email), pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do cliente, do disposto nas condições específicas aplicáveis, bem como das condições comerciais e do resumo do contrato.

2.3 No caso de contratação presencial ou ao domicílio, a data de adesão às presentes condições gerais, bem como às condições específicas, corresponde a data de subscrição das mesmas pelo cliente.

2.4 No caso de contrato à distância a data de adesão às presentes condições gerais, bem como às condições específicas, corresponde a data de aceitação por parte do cliente.

2.5 Caso não seja possível proceder a instalação por parte da One telecom, por motivo que não lhe seja imputável, ou por impossibilidade técnica, a adesão as condições específicas cessara após comunicação de tal facto ao cliente.

2.6 Os pedidos ou alterações feitas pelo cliente de maneira oficial, integrarão o âmbito do contrato, considerando-se o mesmo modificado com as alterações.

3. EQUIPAMENTOS

3.1 O cliente só pode utilizar e ligar às redes de comunicações electrónicas equipamentos terminais que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis.

3.2 O equipamento pode ser disponibilizado na modalidade de compra, cedência, aluguer ou

comodato, sendo que em caso de:

a) compra o equipamento considera-se propriedade do cliente a partir da data de pagamento da correspondente fatura.

b) no caso de cedência, aluguer ou comodato, o equipamento considera-se propriedade da One telecom, devendo o cliente mantê-lo em bom estado de conservação, no local em que foi instalado, utilizando de forma adequada e para os fins previstos nas respetivas condições.

3.3 No caso previsto na alínea a) do ponto anterior, a one telecom fornece ao cliente a garantia prevista pelo fabricante do mesmo, conforme a legislação em vigor, não se aplicando os períodos de SLA ou Garantia do restante contrato.

3.4 No caso previsto na alínea b) do ponto 3.2 o cliente obriga-se a indemnizar a One telecom em caso de extravio, furto ou inutilização do equipamento, bem como danos resultantes fora da utilização normal.

3.5 O cliente deverá comunicar de imediato o furto, extravio, perda ou qualquer outra forma de desaparecimento do equipamento One telecom, devendo em caso de furto fazer prova de notificação do mesmo as autoridades.

3.6 O cliente aceita expressamente que no caso de comodato ou aluguer de equipamento, o mesmo pode ser substituído por outro tecnicamente equivalente em caso de avaria ou substituição.

3.7 Depois da finalização do contrato o cliente obriga-se no prazo de 30 dias a devolver o equipamento ou pedir a sua recolha/desmontagem, sobe pena de lhe ser faturado o mesmo ao preço atual de mercado do mesmo.

3.8 A One telecom não se responsabiliza por qualquer interrupção do serviço seja qual for a sua duração, por facto imputável ao cliente, modificação da instalação ou equipamento privado do cliente.

4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

4.1 A prestação de qualquer serviço de comunicações electrónicas não pode ser suspensa, sem pré-aviso, exceto caso fortuito ou por motivo de força maior.

4.2 A One telecom suspende obrigatoriamente a prestação de qualquer serviço em caso de não pagamento das respetivas faturas, após pré-aviso, por carta, correio eletrónico, SMS, ou qualquer outro meio de contacto que se considere oportuno e para os contactos disponíveis na ficha de cliente, com uma antecedência de 30 dias, sendo o cliente informado, do motivo da suspensão, e dos meios ao seu dispor para evitar a mesma.

5. ACESSO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 Constituem condições de acesso e utilização dos

serviços as seguintes:

a) Adesão presencial, á distância ou ao domicílio, ás presentes Condições, condições específicas e formulário de adesão.

b) Cumprimentos das normas relativas à instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios quando for o caso disso.

c) Utilização dos serviços para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros ou explorado para fins comerciais.

5.2 Se por qualquer motivo que não seja imputável ao cliente os serviços prestados se mantiverem indisponíveis por mais de 24h(vinte e quatro), consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a One telecom independentemente de pedido do cliente, procederá ao crédito do valor respetivo ao cliente pelo tempo que o serviço estiver indisponível.

5.3 O período referido no ponto anterior, conta desde a data em que a One tenha conhecimento da situação ou a mesma seja reportada pelo cliente.

6. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

6.1 A One telecom assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos da sua propriedade, utilizados na prestação de serviços.

6.2 A One telecom pode utilizar os equipamentos de sua propriedade, associados a prestação de serviços, para acesso a internet, por terceiros, assegurando a qualidade da prestação do serviço contratado pelo cliente.

6.3 O Cliente sempre que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso dos técnicos One telecom ou ao serviço da mesma, para assegurar a conservação e reparação de infraestruturas, materiais e equipamentos.

6.4 A One telecom não pode ser responsabilizada por falhas do serviço ou interrupção causadas por falta de acesso a infraestrutura ou equipamento, por causa imputável ao cliente.

6.5 Quando a avaria ou dano for imputável ao cliente, por mau uso, uso indevido, ou dano propositado, a intervenção vem como a deslocação serão imputadas e cobradas ao cliente.

7. PREÇO

7.1 O preço a pagar pelo cliente, nomeadamente, e quando aplicável pelas comunicações fixas, nacionais e internacionais, cedência, venda ou aluguer de equipamentos, e mensalidades, é o que estiver fixado nas condições comerciais e resumo do contrato.

8. FATURAÇÃO

8.1 O cliente tem direito a receber faturas mensais gratuitamente em suporte papel ou por via eletrónica, consoante o meio escolhido pelo cliente no momento de adesão, recebendo o cliente a fatura com o nível mínimo de detalhe conforme exigência da ANACOM.

8.2 O Cliente tem a faculdade de pagar e obter

quitação de apenas parte dos serviços constantes da fatura, exceto se estes forem funcionalmente indissociáveis.

9. PAGAMENTO E PRAZO

9.1 O Cliente obriga-se a proceder ao pagamento das faturas no prazo e de acordo e de acordo com as modalidades nelas indicadas.

9.2 O preço da instalação e compra de equipamentos quando aplicável, será em regra incluído na primeira fatura a enviar ao cliente sobre o serviço prestado.

9.3 Sobre os valores em debito não liquidados pontualmente incidem juros de mora aplicados a taxa legal em vigor nos termos do artigo 102º do Código Comercial.

10. RESPONSABILIDADE

10.1 A One telecom não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso das condições contratuais quando tal não lhe seja imputável a titulo de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

(i) danos causados por culpa do cliente, de outros utilizadores do serviço ou de quaisquer terceiros que não estejam ao serviço da One telecom, ou

(ii) incumprimento ou cumprimentos defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimentos de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou

(iii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores a One telecom, e que pela mesma não possam ser controladas e que impeçam ou prejudiquem o cumprimentos de condições contratuais.

11. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

11.1 Os dados pessoais identificados no formulário como sendo de fornecimento obrigatório, são indispensáveis a prestação do serviço

11.2 Os dados do cliente serão tratados pela One telecom conforme a legislação em vigor, sempre que se revelem necessários para uma determinada prestação de serviços.

11.3 Caso o cliente pretenda receber apenas as comunicações indispensáveis ao seu serviço, e não receber outras informações como infomail ou publicidade, deve comunicar o mesmo a One telecom, por escrito, email, ou outro meio oficial.

11.4 As entidades terceiras ao serviço da One telecom ou que prestem serviço na mesma, estão obrigadas a guardar sigilo sobre todos os dados pessoais do cliente e condições comerciais do mesmo.

12. RESOLUÇÃO

12.1 Os serviços prestados pela One telecom não tem qualquer período de fidelização associado, podendo o cliente proceder a resolução do contrato a qualquer

altura, devendo para isso avisar com uma antecedência mínima de 30 dias, por escrito ou outro meio de contacto oficial.

12.2 O cliente está obrigado a devolver todos os equipamentos depois da resolução, ou dar acesso aos mesmos para desmontagem quando aplicável.

12.3 Em caso de incumprimento do ponto anterior poderá ser aplicada ao cliente uma penalização por não devolução de equipamentos propriedade da One telecom.

12.4 A resolução do contrato em condições normais é sempre ajustada ao período de faturação de forma a não ser faturado nada mais ao cliente depois do pedido de resolução. Podendo o período de faturação ser reduzido nesse sentido.

13. RESOLUÇÃO DE LITIGIOS

13.1 Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos do consumidor, nomeadamente a Direção Geral do Consumidor, o consumidor pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem, ou venham a ser legalmente constituídos.

14. NÍVEIS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

14.1 A One telecom compromete-se a manter os seguintes níveis de serviço:

a) tempo máximo para a ligação inicial do serviço: 30 dias;

b) tempo máximo para a reposição do serviço: 15 dias úteis;

14.2 O tempo máximo previsto na alínea a) do número anterior não será aplicável quando para proceder a ligação ou atendendo ao local, sejam necessários meios especiais para acesso ao ligação, ou alteração de infraestruturas e rede, sendo nesse caso acordado novo prazo pelas partes.

14.3 O prazo presente na alínea b) do ponto 14.1 inicia a contagem quando o cliente comunica a One telecom a avaria do serviço.

15. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

15.1 A One telecom disponibiliza ao cliente para contacto permanente 24/7, um email e um Chat ou Chat Whatsapp, assim como um número de apoio para Situações Críticas e um número de apoio em Horário Laboral.

16. VELOCIDADES DO ACESSO A INTERNET

16.1 As velocidades de acesso à internet apresentadas pela One telecom são sempre garantidas até um 80% da velocidade contratada, por exemplo para um Tarifário de 100Mbps simétricos a velocidade mínima entregue deve ser 80Mbps.

16.2 Todos os tarifários apresentados em qualquer das tecnologias devem obedecer às condições do ponto anterior, e são sempre velocidades garantidas e não velocidades estimadas.

16.3 A One telecom não se responsabiliza pelos

equipamentos terminais privados do cliente, caso estes não suportem as velocidades contratadas, nem pela velocidade contratada quando a mesma seja medida por Wireless e não por ethernet.

16.4 A One telecom disponibiliza ao cliente equipamentos adicionais para melhorar o alcance da rede Wi-fi do cliente e os níveis de serviço.

16.5 As limitações das Interfaces de rede não podem ser imputadas a One telecom, tendo em conta que uma interface FastEthernet tem limitações que impedem que se ultrapasse o valor de 100Mbps ou utilize toda a capacidade do mesmo, assim como as interfaces GigabitEthernet o limite de 1Gbps.

17. LIMITE DE TRÁFEGO

17.1 Nenhum dos tarifários apresentados pela One telecom tem limite de tráfego ascendente ou descendente, mas devendo sempre ser feita uma utilização responsável da mesma.

17.2 Em situações excecionais ou de força maior que ponham em causa o bom funcionamento da rede, o mesmo pode ser limitado temporariamente e sempre e quando o cliente for avisado do mesmo.