



condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações eletrónicas da One telecom, lda.

1. Identificação do Prestador	2
2. Serviços	2
2.1. Serviço de Acesso á Internet em Local Fixo	2
2.2 Cobertura	2
2.3 Níveis de Qualidade de Serviço	2
3. Preços Normais	3
4. Sistemas de Indeminização ou reembolso	3
5. Tipos de Serviços de Manutenção Oferecidos	3
6. Condições Contratuais Típicas	3
7. Mecanismo de Resolução de Conflitos	4

1. Identificação do Prestador

A One telecom, lda com sede em São Pedro da Torre, 4930-502 Valença, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Valença sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 517 516 268, com o capital social de €1.000,00, adiante designada por “One telecom” e com os seguintes contactos de apoio ao cliente:

CLIENTES CONSUMIDORES

Área de Cliente em cliente.onetelecom.pt onde pode fazer a gestão online dos seus serviços de forma cómoda e segura, 24h/dia.

Apoio ao cliente e faturação 251 060 000 - Custo de chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

Data de Publicação: 09-04-2026 | Data de Atualização: 09-04-2026

2. Serviços

2.1 Serviço de Acesso á Internet em Local Fixo

O Serviço pode ser prestado com recurso a Tecnologia FWA, Fibra Ótica ou rede móvel de terceiros para acessos com Backup incluído, estando disponível nas zonas geográficas que podem ser consultadas através do verificador de cobertura disponível no site, ou nos contactos indicados no início deste documento.

Data de Publicação: 09-04-2026 | Data de Atualização: 09-04-2026

2.2 Cobertura

O Serviço está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede, as quais podem ser consultadas através do site onetelecom.pt ou pelas linhas de apoio.

Data de Publicação: 09-04-2026 | Data de Atualização: 09-04-2026

2.3 Níveis de Qualidade de Serviço

A One telecom compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de receção do pedido de ativação do serviço. Este prazo máximo para a ativação do serviço não se aplica quando a ativação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao cliente.

As velocidades do acesso à internet (download e upload) dependem da tecnologia a instalar (Fibra Ótica, FWA ou rede móvel), do serviço contratado, do equipamento (computador, tablet, smartphone, entre outros) e das interfaces de rede local que sejam utilizadas. Em cada momento, esta velocidade dependerá ainda de outros fatores de congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder.

Sendo que como regra geral os valores esperados devem ser os seguintes:

Tarifário	Download/Upload Mínima	Download/Upload Média	Download/Upload Máxima
NET25	22Mbps/22Mbps	25Mbps/25Mbps	27Mbps/27Mbps
NET50	45Mbps/45Mbps	50Mbps/50Mbps	55Mbps/55Mbps
NET100	85Mbps/85Mbps	100Mbps/100Mbps	107Mbps/107Mbps

Data de Publicação: 09-04-2026 | Data de Atualização: 09-04-2026

3. Preços Normais

Os preços normais dos serviços de acesso à internet em local fixo são os seguintes:

Tarifário	Preço
NET25	10€/mês
NET50	15€/mês
NET100	20€/mês

Nenhum dos serviços One telecom tem períodos de fidelização, sendo que é cobrado o valor de instalação no valor de 120€, com desconto de 50% na adesão ao débito direto.

Data de Publicação: 09-04-2026 | Data de Atualização: 09-04-2026

4. Sistemas de Indeminização e Reembolso

Em caso de incumprimento do tempo máximo referido no ponto 2.3, para ativação do serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à One telecom, o cliente poderá exigir-lhe o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço. Sempre que, com vista à ativação ou reposição do serviço, a One telecom se encontre obrigada a promover uma intervenção na morada da instalação e não compareça na data acordada com o cliente, por motivos imputáveis à One telecom, o cliente poderá exigir uma compensação calculada de acordo com o previsto nas Condições Gerais do Serviço relativamente à indisponibilidade do serviço.

Data de Publicação: 09-04-2026 | Data de Atualização: 09-04-2026

5. Tipos de Serviços de Manutenção Oferecidos

A One telecom assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do(s) serviço(s). Sempre que, para efeitos do disposto no parágrafo anterior, seja indispensável aceder ao local de instalação, a One telecom acordará com o cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação. O cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da One telecom, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou equipamentos. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a One telecom poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas. A One telecom não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

Data de Publicação: 09-04-2026 | Data de Atualização: 09-04-2026

6. Condições Contratuais Típicas

O cliente pode consultar as condições gerais de serviço em:

https://www.onetelecom.pt/condicoes_gerais.pdf

Fidelização: Nenhum dos serviços prestados pela One telecom tem fidelização associada, sendo que o cliente se pode desvincular do mesmo em qualquer altura, devendo para isso solicitar por escrito ou meio equivalente o cancelamento do mesmo,

Indisponibilidade do serviço: Se, por motivo não imputável ao cliente, qualquer dos serviços prestados pela One telecom se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a One telecom, independentemente de pedido do cliente, procederá ao crédito do valor equivalente ao preço que seria devido pelo cliente pela prestação do serviço em causa durante o período em que este permaneceu indisponível, sem prejuízo do indicado especificamente em cada um dos contratos que venham a ser celebrados pelo cliente quanto à concretização do âmbito do crédito concedido ao cliente. O período de 24 (vinte e quatro) acima referido é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade do serviço seja do conhecimento da One telecom ou da comunicação pelo cliente.

Data de Publicação: 09-04-2026 | Data de Atualização: 09-04-2026

7. Mecanismo de Resolução de Conflitos

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da One telecom de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do serviço.

Data de Publicação: 09-04-2026 | Data de Atualização: 09-04-2026