



Caldas Data Company Ltda.
(en adelante "Cadcom")
Términos y Condiciones (TyC)
Oferta Comercial Prestación de Servicios de Internet Fijo
Por Fibra Óptica en Última Milla

1. VIGENCIA

Estos Términos y Condiciones (TyC) del servicio ofertado por Cadcom Ltda., en lo referente su oferta comercial prestación de servicios de internet fijo por fibra óptica en última milla, se encontrará vigente desde el 01 de mayo de 2024 y hasta el día 31 de enero de 2025.

Podrá ser objeto de revisión y/o modificación, caso en el cual Cadcom podrá expedir adenda anexa sobre los puntos modificados o, si lo encuentra oportuno, expedir un nuevo documento.

El código del presente documento TyC es el TCFO-001-01052024.

2. SERVICIO

Cadcom ofrece el servicio de acceso a internet fijo a través de fibra óptica de acuerdo con la oferta comercial vigente para clientes residenciales y Pyme, a elección del cliente, según aplique en los municipios de (i) Manzanares, Pensilvania, Marquetalia, Victoria, Samaná, Norcasia, Pacora, Aránzazu, en Caldas, y (ii) Fresno y San Sebastián de Mariquita, en Tolima, según disponibilidad técnica y de cobertura, verificable en la línea gratuita de servicio al cliente 01800 0196061, celulares 3104091679 y 3104093805, o línea WhatsApp 3193365048.

Cadcom se reserva la facultad de modificar los planes disponibles de acuerdo con la capacidad de su red, su disponibilidad técnica y/o negociaciones con terceros requeridos para la prestación del servicio, entre otros.

La presente oferta está sujeta a la validación de las condiciones de instalación y cobertura, así como las condiciones generales y especiales según se relacionan en el presente documento.

3. CONDICIONES GENERALES

- 3.1 Las denominaciones de los planes son meramente enunciativas y no hacen referencia a atributos de la oferta o a la calidad del servicio.
- 3.2 Aplica para clientes nuevos que contraten el servicio durante el periodo de vigencia de esta oferta y para clientes existentes que contraten un nuevo servicio.
- 3.3 El Equipo terminal de red óptica para la conexión a internet será entregado por Cadcom Ltda al cliente a título de comodato.
- 3.4 La visita de instalación se programará de común acuerdo con el cliente o usuario.
- 3.5 Bajo las condiciones aquí ofertadas, el usuario y/o cliente no podrá comercializar o distribuir a cualquier título o en cualquier forma el servicio de internet a terceros. No podrá revender el servicio suministrado por Cadcom Ltda.

- 3.6 La instalación incluye: un (1) punto físico de conexión hasta de un (1) metro desde la ONT¹, y un (1) punto físico de conexión hasta de ocho (8) metros desde el equipo terminal de red óptica siempre que sea requerido por el usuario. Los puntos de conexión adicionales, o con dimensiones superiores a las enunciadas, que requiera el usuario, y sean previamente autorizados por éste, tendrán un costo adicional con el respectivo IVA vigente y será cobrado en la factura del servicio de internet.
- 3.7 El punto físico de conexión, enunciado previamente, no incluye elementos de canalización. Se refiere sólo al cable interior (UTP Cat5) y conectores eléctricos (RJ45), instalado mediante grapas plásticas de clavo. El cable será instalado en el color disponible por el técnico al momento de la instalación. Se especifica que en los casos en que el cliente no cuente con ductos, la instalación del cableado se hará por la respectiva fachada, entendiéndose que en los eventos en que se requiera gestionar algún tipo de permiso (arrendador, administración de propiedad horizontal, etc.) será responsabilidad del cliente la gestión de los respectivos permisos.
- 3.8 El valor de los planes para los estratos 1, 2 están exentos de IVA, y estrato 3 está excluido por disposición legal. Para los estratos 4, 5, 6 y para las MIPYMES el valor de los planes incluye el IVA vigente del 19%, el cual será reflejado en la factura de conformidad con la ley.
- 3.9 La tasa o porcentaje del impuesto al valor agregado (IVA), al igual que la excepción y/o exclusión del IVA para los estratos previamente mencionados, podría variar en cualquier momento por disposición legal en materia fiscal que puede fijar el gobierno colombiano. En tales eventualidades, Cadcom los transferirá en igual medida o proporción al cliente.
- 3.10 Cadcom podrá las tarifas del servicio en cualquier tiempo, sin exceder anualmente del 30% del valor de la tarifa vigente (antes del aumento) más un porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior; los incrementos se podrán realizar en cualquier tiempo, y sin que el cómputo total de los aumentos supere el porcentaje establecido.
- 3.11 En el evento que el cliente requiera trasladar el servicio a otro domicilio, no tendrá costo para la primera vez que lo solicite. Cadcom podrá recoger directamente el modem/Equipo Terminal Óptico (ONT) o solicitar al cliente llevarlo a la nueva ubicación para su respectiva instalación. Los traslados adicionales que solicite el cliente, tendrán un costo adicional con el respectivo IVA vigente al momento de realizar el traslado, que le será previamente puesto a consideración para su aprobación y cobrado en la factura del servicio de internet.

4. PLANES Y PRECIOS

Los planes y precios particulares ofertados de forma general y/o promocional por Cadcom, se anunciará mediante documento anexo específico. Dicho(s) anexos deben entenderse como parte integral del presente documento.

Notas:

1. De acuerdo con el artículo 2.1.3.5 de la Resolución 5111 de 2017 los planes de acceso a internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados no podrán tener ningún tipo de restricción salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad ofrecida para el plan.

¹ Término en idioma inglés, de amplio uso técnico, para referirse al equipo terminal de red óptica.



2. Las velocidades indicadas se refieren al ancho de canal de transferencia de datos máxima en nuestra red. Las velocidades hacia servidores en canales internacionales podrán verse reducidas en función de su ubicación, capacidades de interconexión de dichos servicios y/o en función de la salida asignada por nuestros proveedores Carrier.
3. El acceso se hará mediante un (1) equipo terminal de red óptica (ONT u ONU, según otras denominaciones equivalente) que será entregado en calidad de comodato.
4. En los eventos en que comercialmente se mencione algún tipo de indicación de cantidad de equipos a conectar, deberá entenderse que esta corresponde a un estimativo y dependerá de las necesidades de conexión del usuario conforme a los servicios que acceda bajo su responsabilidad.

5. VELOCIDAD CONTRATADA

La velocidad de bajada y subida dependerá de las condiciones técnicas de cada cliente/usuario y el plan contratado. Cadcom entregará al cliente la velocidad de bajada y subida máxima ofertada que las condiciones técnicas permitan (dentro del plan correspondiente), y dependiendo de:

- ✓ Las mediciones de velocidad deben realizarse desde el puerto físico de la ONT instalada. Sugerimos usar el aplicativo oficial *nperf* disponible en www.cadcom.co.
- ✓ Las pruebas de medición siempre deben ser efectuadas por cable Ethernet categoría 5e o superior, sin otros dispositivos conectados a la red ya sea por cable o por Wifi.
- ✓ La medición no debe hacerse por WiFi.
- ✓ De la cantidad de usuarios conectados al mismo puerto que esté dispuesto en la zona de cobertura del cliente.
- ✓ Del tráfico que generen los usuarios en el mismo puerto al momento de la medición.

Para que el cliente pueda disfrutar plenamente de la velocidad ofertada, debe cumplir con lo siguiente:

- Dispositivo terminal (computador, tableta o teléfono) con tarjeta de red y capacidad técnica acorde a la velocidad contratada:
 - ✓ Tarjeta de red Ethernet con capacidad igual o superior a 100 Mbps (Fast Ethernet o superior).
 - ✓ Puerto Ethernet RJ-45 disponible y funcional para conexión directa al módem o router.
 - ✓ En caso de conexión inalámbrica (Wi-Fi), el dispositivo debe contar con adaptador Wi-Fi de estándar 802.11n o superior, operando en banda de 2.4 GHz o 5 GHz, con capacidad mínima de 72 Mbps.
 - ✓ Procesador y memoria RAM suficientes para soportar aplicaciones de navegación y transmisión de datos sin degradar el rendimiento (procesadores de doble núcleo en adelante y al menos 4 GB de RAM).
 - ✓ Espacio libre en disco duro o unidad de almacenamiento (tipo SSD) equivalente al menos al 10% de la capacidad total del dispositivo o, en todo caso, no inferior a 10 GB disponibles.
- Sistema operativo y software actualizados, libres de virus, programas maliciosos o aplicaciones que consuman ancho de banda en segundo plano:
 - ✓ Versiones actualizadas y soportadas oficialmente por el fabricante (Windows 10 o superior, macOS 10.14 o superior, distribuciones Linux con kernel actualizado, Android 10 o superior, iOS 13 o superior).
 - ✓ Actualizaciones de seguridad y controladores de red instalados y vigentes.

- ✓ Ausencia de software malicioso, virus o aplicaciones que consuman ancho de banda en segundo plano y que puedan afectar la medición de la velocidad.



Adicionalmente, las velocidades de bajada (descarga) superiores a 100 Mbps (cuando aplique el plan) se garantizarán dependiendo:

- ✓ Del sistema operativo del equipo, el cliente debe contar con mínimo Windows 10 (64-bits)/macOS 10.15 o más reciente.
- ✓ Del procesador del equipo, el cual se sugiere sea: Core I5 de 8° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior.
- ✓ El equipo debe contar con tarjeta Ethernet: GE (1.000 Mbps)
- ✓ Memoria RAM: Mínimo 8 GB
- ✓ Espacio Libre en Disco Duro: Mínimo 120 GB SSD
- ✓ Las pruebas de medición siempre deben ser efectuadas por cable Ethernet categoría 6 o superior, sin otros dispositivos conectados a la red ya sea por cable o por Wifi.

5.1. Interferencia y condiciones que pueden afectar la navegación

La velocidad de internet contratada se garantiza únicamente en un (1) dispositivo electrónico conectado directamente al equipo terminal de red óptica (ONT) mediante cable de red. La velocidad estará sujeta a variaciones según el reúso y el número de usuarios o dispositivos conectados simultáneamente a la red. La velocidad WiFi puede variar de acuerdo con las condiciones de instalación, interferencia, número de dispositivos conectados simultáneamente u otras condiciones aplicables que podrá visualizar en www.cadcom.co.

El cliente podrá realizar la prueba de velocidad del servicio de internet contratado, para lo cual deberá tener en cuenta lo indicado en el párrafo anterior. Adicionalmente, deberá garantizar que el dispositivo electrónico conectado a la ONT tenga el hardware adecuado para soportar la totalidad de la velocidad contratada. Debe tener en cuenta que el número de equipos conectados (por WiFi o cable de red) inciden de forma directa en la velocidad percibida por el usuario/cliente. En nuestro sitio web www.cadcom.co podrá consultar el documento **Factores que Pueden Limitar la Navegación en la Red de Internet**.

De forma general, pueden resumirse así:

- Conexión Eléctrica: La conexión eléctrica del ONT debe estar en buen estado, ya que las malas condiciones pueden afectar el funcionamiento del servicio.
- Ubicación del ONT: La ONT debe colocarse en un área estratégica, preferiblemente en un lugar abierto y central de la vivienda, como la sala. No se debe ocultar en cajones, clósets o cómodas. La posición de las antenas omnidireccionales es crucial para la cobertura.
- Fuentes de Interferencia: Evite ubicar el ONT cerca de dispositivos que puedan causar interferencia electromagnética o radioeléctrica, como monitores de bebés, teléfonos inalámbricos, hornos microondas, parlantes Bluetooth y cámaras inalámbricas.
- Concentración de Dispositivos: La velocidad total de internet se divide entre la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente a la red Wi-Fi. Esto puede reducir la velocidad percibida, especialmente con un alto consumo de datos, como al ver videos en alta definición (4k u 8k)

Respecto de la ONT tenga en cuenta que Cadcom podrá instalarle de manera aleatoria un equipo WiFi2, WiFi5 o WiFi6, dependiendo de la disponibilidad al momento de realizar la instalación. Para planes inferiores a 100 Mbps, sólo se instalarán equipos WiFi2.

Tanto WiFi5 como WiFi6, cuentan con Dual Band; en tanto que WiFi2 se refiere únicamente a la

disponibilidad de la banda de 2,4 GHz. Una OLT dual-band emite simultáneamente señales en las bandas de 2,4 GHz y 5 GHz:



- ✓ **En 5GHz:** Banda menos congestionada, lo que reduce las interferencias y ruidos. Permite alcanzar más velocidades mediante el uso simultáneo de varios canales, ofreciendo un mejor rendimiento.
- ✓ **En 2,4GHz :** Banda de más alcance en espacios abiertos y en espacios con paredes y techos, ofreciendo un menor rendimiento.

Para las velocidades inferiores a 100 Mbps, el cliente podrá solicitar la instalación de un equipo WiFi5 con un costo adicional de \$4.000 mensuales, sobre el cual se aplicará IVA según sea el caso.

Cuando se reciba ONT con WiFi6, el cliente/usuario debe entender que para poder sacarle el máximo provecho, sus dispositivos deben tener también el estándar de WiFi6 (802.11ax). Algunos de los beneficios de conectarse con el protocolo WiFi6 son:

- ✓ Conectar más dispositivos a la red wifi sin afectar el rendimiento de la red.
- ✓ Tener seguridad WPA 3 cuando sus dispositivos lo requieran.
- ✓ Alcanzar más velocidad en tu conexión.
- ✓ Conectar dispositivos IoT.

6. OTRAS CONSIDERACIONES DEL SERVICIO

- 6.1 La factura electrónica de venta del servicio de internet será enviada a través del correo electrónico suministrado por el cliente al momento de la contratación del servicio, mientras el cliente elige como recibirla.
- 6.2 Para nuevos servicios a partir de la fecha, facturaremos su servicio mensualmente de forma anticipada.
- 6.3 La primera factura podría incluir cualquier costo de instalación y/o adicional solicitado por el usuario a la hora de realizar la instalación.
- 6.4 Será responsabilidad del cliente: (i) contar con equipos en buen estado y con software de antivirus licenciados y actualizados; (ii) el buen manejo de su usuario y contraseña de la red WiFi; (iii) el suministro de energía para sus equipos y los equipos dejados en comodato por Cadcom (o alquilados cuando aplique); (iv) garantizar una debida protección a tierra (impedancia menor a 15 Ohm) para efectos de garantía del fabricante de los equipos entregados en comodato por Cadcom (o alquilados cuando aplique). En nuestro sitio web www.cadcom.co o en nuestras líneas de atención podrá informarse sobre las **Recomendaciones de Seguridad en la Red Internet Cadcom**.
- 6.5 Leer e informarse sobre los **Mecanismos de Control Parental y Filtrado de Contenidos**. En nuestro sitio web www.cadcom.co o en nuestras líneas de atención podrá consultar al respecto.
- 6.6 Leer, informarse y atender la **Política de Uso Aceptable de Internet Cadcom**, la cual podrá encontrar en nuestro sitio web www.cadcom.co.
- 6.7 Leer, informarse sobre los **Factores Que Pueden Afectar La Calidad Del Servicio De La Red De Internet Cadcom**, la cual hará parte integral de estos Términos y Condiciones (TyC) y podrá encontrar en nuestro sitio web www.cadcom.co.

7. CONSIDERACIONES CONTRACTUALES

- 7.1 El cliente debe suscribir el respectivo contrato dispuesto según la regulación vigente.
- 7.2 Para la suscripción del contrato, Cadcom dispondrá, a través de un tercero, un elemento de

firma electrónica que podrá requerir la validación de identidad de acuerdo con la información dada por el suscriptor.

6

- 7.3 A la terminación del servicio, se obliga a restituir los equipos entregados, en comodato por Cadcom, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la finalización del contrato; esto lo hará según lo dispuesto en el numeral 3 de la Circular Externa No. 005 del 2022 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), u otra que la sustituya y/o modifique. Si el cliente no realiza la restitución, se obliga a pagar a Cadcom el valor comercial de los equipos.
- 7.4 En los eventos de pérdida y/o daño de los equipos dejados en comodato por Cadcom (y/o alquilados cuando aplique), el cliente se obliga a pagar a Cadcom el valor comercial de los mismos.
- 7.5 Con la suscripción del respectivo contrato, el cliente autorizará a Cadcom, para que directamente o por interpuesta persona: (i) consulte y obtenga de cualquier tipo de consulta ante centrales de riesgo, (ii) el reporte ante centrales de riesgo en caso de mora y/o impagos, y (iii) el tratamiento a sus datos personales de acuerdo con nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales vigente, la cual podrá consultar y/o informarse en nuestro sitio web www.cadcom.co o en nuestras líneas de atención.