



Caldas Data Company Ltda.
(en adelante "Cadcom")
Términos y Condiciones (TyC)
Oferta Comercial Prestación de Servicios de Internet Fijo
Por Fibra Radioenlace 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 radioenlace en última milla, se encontrará vigente desde el 31 de agosto de 2022 y hasta el día 31 de enero de 2026.

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 TCRA-001-31082022.

2. SERVICIO

Cadcom ofrece el servicio de acceso a internet fijo a través de radioenlace de acuerdo con la oferta comercial vigente para clientes residenciales y Pyme, a elección del cliente, según aplique en los municipios de (i) Manizales, Manzanares, Pensilvania, Marquetalia, Victoria, Samaná, Norcasia, Pacora, Aránzazu, Marmato, La Dorada y Marulanda en Caldas, y (ii) Herveo, Palocabildo, 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 Local del Cliente (CPE) y/o Router inalámbrico para la conexión a internet serán entregados 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 treinta (30) metros desde el CPE¹ hasta el Router inalámbrico, y un (1) punto físico de conexión hasta un (1) metro desde el equipo Router inalámbrico 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 CPE (y cableado) 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

¹ Customer Premises Equipment -CPE- es el término en idioma inglés, de amplio uso técnico, para referirse al equipo local del cliente con el cual se conecta a la red de Internet de Cadcom. En lenguaje coloquial se suele referirse a él como “la antena” o el “radio”.



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.

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 CPE² y un (1) Router inalámbrico que serán entregados 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 del Router inalámbrico instalado. 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.

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 Router inalámbrico mediante cable de red. La velocidad estará sujeta a variaciones según el reuso 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 al Router inalámbrico 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:

² Customer Premises Equipment -CPE- es el término en idioma inglés, de amplio uso técnico, para referirse al equipo local del cliente con el cual se conecta a la red de Internet de Cadcom. En lenguaje coloquial se suele referirse a él como “la antena” o el “radio”.



- **Conexión Eléctrica:** Las conexiones eléctricas del CPE y el Router inalámbrico deben estar en buen estado, ya que las malas condiciones pueden afectar el funcionamiento del servicio.
- **Ubicación del Router inalámbrico:** el Router inalámbrico 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 Router inalámbrico 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)
- **Obstrucción de línea de vista (nLoS):** el técnico de Cadcom ubicará el CPE en un punto y dirección estratégico y libre de obstáculos en su línea de vista a la respectiva radiobase (BTS). No se debe ocultar el CPE u poner obstáculos frente al mismo; ocasionalmente el crecimiento de árboles de gran tamaño puede resultar en una obstrucción, así como nuevas edificaciones en la dirección a la cual apunta el CPE.

Respecto del Router inalámbrico tenga en cuenta que Cadcom instalará equipos WiFi2.

WiFi5 cuenta con Dual Band; en tanto que WiFi2 se refiere únicamente a la disponibilidad de la banda de 2,4 GHz. Una equipo 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.

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.

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 del 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.
- 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.