



**CONTRATO ÚNICO  
CONVERGENTE SERVICIOS  
FIJOS Y MÓVILES EN LA  
MODALIDAD POSPAGO**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y TUCABLE S.A.S., por el que pagará mínimo mensualmente el valor señalado en la sección «Valor de los servicios contratados». Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha de suscripción de este contrato.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial  \*

\* Espacio diligenciado por el usuario

**LOS SERVICIOS**

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:

Internet fijo  Televisión

El cobro por la efectiva prestación de los servicios fijos se realizará a partir de su instalación.

Productos o servicios adicionales

El cobro por la efectiva prestación de los productos o servicios adicionales se realizará a partir de su activación, entrega o puesta a disposición, según corresponda.

Usted se compromete a pagar oportunamente el (los) precio(s) acordado(s).

No.

**CONDICIONES COMERCIALES  
PLAN SERVICIOS FIJOS**

Nuevo

Modificación

**INTERNET:** Hasta \_\_\_\_\_ Mbps.

Velocidad simétrica

Tipo de red: FTTH  HFC

**TELEVISIÓN:**

**Servicios adicionales:**

**VALOR DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS**

|   |    |
|---|----|
| VALOR MENSUAL PLAN<br>SERVICIOS FIJOS   | \$ |
| VALOR MENSUAL SERVICIOS<br>EMPAQUETADOS | \$ |

**BENEFICIOS DEL PAQUETE DE SERVICIOS:**

Los beneficios del paquete de servicios son:

**INCREMENTOS TARIFARIOS**

TUCABLE S.A.S. podrá incrementar anualmente el valor de su plan hasta un máximo del 15 % del precio vigente, siempre que la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior no supere dicho porcentaje; en caso de que el IPC sea superior al 15 %, el incremento podrá realizarse hasta el valor del IPC certificado. El cambio solo registrará en el periodo siguiente al aviso del incremento, que se enviará por el mismo canal de la factura al menos cinco (5) días hábiles antes de que termine el ciclo de facturación en curso. Si la nueva tarifa no le conviene, podrá terminar el contrato pagando solo lo adeudado hasta la fecha. Además, cualquier aumento fuera de lo pactado o sin su autorización le permite dar por terminado el contrato sin penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima.

**INFORMACIÓN DEL USUARIO**

Contrato No. \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Nombre / Razón Social \_\_\_\_\_

Identificación \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

Dirección Servicio fijo \_\_\_\_\_

Dirección del suscriptor \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_

Municipio \_\_\_\_\_

## PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.
  - 2) Suministrar información verdadera.
  - 3) Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios.
  - 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo).
  - 5) Avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable y otros; avisar al operador en caso de robo o pérdida del equipo entregado en comodato.
  - 6) Usar equipos móviles homologados.
  - 7) Abstenerse de usar equipos hurtados.
  - 8) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.
  - 9) Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR.
  - 10) Actuar de buena fe.
  - 11) Mantener actualizada la información de contacto.
- El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

## CONDICIONES DE ACTIVACIÓN O INSTALACIÓN

### Para los servicios fijos:

El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles, contados a partir de la suscripción del presente contrato, es decir, a más tardar el día:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

En caso de que no sea posible la activación o instalación de alguno de los servicios contratados, usted podrá terminar el contrato sin costo alguno, ni penalidades, incluso si existe cláusula de permanencia mínima. Adicionalmente, usted tiene derecho a solicitar la devolución del dinero en caso de haber hecho un pago anticipado.

## CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC.

Consúltelas en nuestra página web:

<http://www.tucable.net/indicadores-de-calidad/>

## CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

## MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, aplicable únicamente para servicios fijos, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento solicitar la modificación o terminación de los servicios contratados. Dicha modificación o terminación se hará efectiva en el período de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad a la fecha de corte de facturación, informada en su factura.

Usted puede modificar o cancelar cualquiera de los servicios contratados, caso en el cual, durante el periodo de facturación siguiente le enviaremos copia del contrato ajustado por el medio que usted elija.

## SUSPENSIÓN

**Servicios fijos:** Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

## PAGO Y FACTURACIÓN

Si usted está adquiriendo un paquete de servicios, recibirá una sola factura por esos servicios, en la que podrá diferenciar el precio correspondiente a cada servicio y al paquete completo.

## No.

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos una vez con 20 días calendario de anticipación, si su deuda es superior al 15% del salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV). Si su deuda es igual o inferior al 15% del SMLMV, tenemos que avisarle al menos en dos ocasiones, en días diferentes, y solo podremos reportarlo pasados 20 días a partir de la segunda comunicación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes siguiente de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

### COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión (medio de transmisión) empleado en la prestación de los servicios.

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Costo reconexión servicios fijos: | \$ |
|-----------------------------------|----|

### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

**1** Nuestros medios de atención son:  
Oficinas físicas,  
Página web: [www.tucable.net/radica-peticiones-quejas-o-recursos/](http://www.tucable.net/radica-peticiones-quejas-o-recursos/),  
Correo electrónico:  
[quejasyreclamos@tucable.net](mailto:quejasyreclamos@tucable.net),  
WhatsApp: 3205582644

|  |  |
|--|--|
| <b>2</b>   | Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.  |
| <b>3</b>   | Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.   |
| <b>Si no está de acuerdo con nuestra respuesta</b> |  |
| <b>4</b>   | Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación. |

### SOBRE TUS SERVICIOS FIJOS

### CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

**ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA**  \*

\* Espacio diligenciado por el usuario

La presente cláusula de permanencia mínima, en caso de ser aceptada por usted, solo aplica respecto del plan de servicios fijos, NO APLICA SOBRE EL PLAN DE SERVICIOS MÓVILES.

Se incluye esta cláusula en consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago de este, con ocasión de la instalación del servicio por primera vez o por una nueva instalación generada por el cambio de domicilio. En cualquier caso, solo estaría vigente una cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente.

|   |             |
|---|-------------|
| Valor total del cargo por conexión  | \$          |
| Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo de conexión | \$          |
| Fecha de inicio de la permanencia mínima                                    | ___/___/___ |
| Fecha de finalización de la permanencia mínima                              | ___/___/___ |

No.

| Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según mes |       |       |        |        |        |
|--|-------|-------|--------|--------|--------|
| Mes 1  | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4  | Mes 5  | Mes 6  |
| \$   | \$    | \$    | \$     | \$     | \$     |
| Mes 7  | Mes 8 | Mes 9 | Mes 10 | Mes 11 | Mes 12 |
| \$   | \$    | \$    | \$     | \$     | \$     |

Encontrará los detalles sobre la permanencia mínima de los servicios fijos en su factura.

### CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente.

### ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS

**TUCABLE S.A.S.** entrega los equipos en el plan de servicios fijos bajo las siguientes condiciones:

| Equipo | Condición de entrega | Valor de Reposición en caso de pérdida, daño imputable o no devolución. |
|--------|----------------------|---|
| ONT    | COMODATO             | \$  |

Al terminar este contrato usted deberá devolver los equipos entregados. En este sentido, deberá atender la cita que se programe para la recolección de los equipos en el lugar de instalación. En caso de no atender esta cita, los equipos deberán ser entregados en el centro de atención que le indiquemos.

El hurto, pérdida o daño de equipos deberá reportarse a **TUCABLE S.A.S.**, a través de nuestros canales de atención: oficinas físicas, Página web: [www.tucable.net/radica-peticiones-quejas-o-recursos/](http://www.tucable.net/radica-peticiones-quejas-o-recursos/), Correo electrónico: [quejasyreclamos@tucable.net](mailto:quejasyreclamos@tucable.net), WhatsApp: 3205582644.

### OTRAS CONDICIONES

Usuario acepta: **a.** Permitir ingreso de personal de TUCABLE S.A.S. para auditorías, mantenimientos y visitas técnicas requeridas para la correcta prestación del servicio; **b.** Responder por daño o deterioro de equipos imputable al usuario; **c.** Devolver los equipos entregados en comodato al finalizar el contrato. En caso de pérdida, daño imputable o no devolución, el usuario

deberá asumir el valor de reposición previamente informado. **d.** Informar cambio de dirección de instalación; **e.** Reportar y abstenerse de realizar conexiones fraudulentas o no autorizadas, como Phishing, Spamming, entre otras. **1. Factores limitantes de velocidad de Internet (latencia, congestión, interferencias):** La velocidad y desempeño del servicio pueden verse afectados por factores como latencia, congestión de red, interferencias, estado de la red interna del usuario, ubicación del equipo, distancia al punto de conexión y características de los dispositivos conectados **2. Gestión de equipos:** **a)** El usuario no podrá manipular, alterar, intervenir ni trasladar los equipos o elementos de red sin autorización previa de TUCABLE S.A.S. Cuando dicha conducta afecte o ponga en riesgo la prestación del servicio, la integridad de la red o configure incumplimiento grave, podrá dar lugar a la suspensión o terminación del contrato, según corresponda. **b)** Los equipos suministrados para la prestación del servicio pueden variar al momento de la instalación del servicio de acuerdo con las necesidades del usuario. **c)** Los equipos entregados al Usuario para la prestación del servicio son de propiedad de TUCABLE S.A.S. y se entregan en calidad de comodato. En caso de terminación del contrato, el Usuario deberá devolverlos en buen estado de funcionamiento, salvo el deterioro normal por uso adecuado. En caso de pérdida, daño o no devolución, el Usuario deberá asumir el valor de reposición conforme a las tarifas vigentes previamente informadas. **3. Visitas técnicas:** Las visitas técnicas derivadas de fallas en el servicio atribuibles a TUCABLE S.A.S. no generarán costo para el Usuario. No obstante, cuando la visita sea ocasionada por causas no imputables a TUCABLE S.A.S., tales como manipulación indebida, daños en la red interna, intervención de terceros o factores externos, podrá generarse un cobro conforme a las tarifas vigentes, el cual será previamente informado. **4. Terminación del contrato:** TUCABLE S.A.S. podrá suspender o terminar el contrato, según corresponda y de conformidad con la normatividad vigente, en los siguientes eventos: **a)** Mora en el pago del servicio, **b)** Fraude o uso no autorizado del servicio, **c)** Suministro de información falsa o fraudulenta que afecte la ejecución del contrato, **d)** Manipulación, alteración, intervención o traslado no autorizado de equipos, redes o instalaciones, cuando ello afecte o ponga en riesgo la prestación del servicio o la integridad de la red, **e)** Uso del servicio para fines ilícitos, **f)** Imposibilidad jurídica de continuar con el contrato en los casos previstos por la ley. En todo caso, la terminación no exonera al usuario del pago de las sumas efectivamente adeudadas. Las solicitudes de

## No.

terminación del contrato podrán presentarse por escrito al correo electrónico [terminacioncontrato@tucable.net](mailto:terminacioncontrato@tucable.net), sin perjuicio de los demás canales de atención habilitados por TUCABLE S.A.S. **5. Información de facturación:** **a)** Mensualmente se emitirá la factura el día catorce (14) de cada mes, correspondiente al período de prestación del servicio comprendido entre el primero (01) y el treinta (30) del mismo mes, bajo la modalidad pospago. **b)** El usuario deberá realizar el pago de la factura a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes. **c)** En caso de no efectuarse el pago dentro del plazo establecido, el usuario dispondrá hasta el último día calendario del respectivo mes para cancelar el valor adeudado. Vencido dicho plazo sin que se registre el pago total de la obligación, TUCABLE S.A.S. podrá proceder con la suspensión del servicio a partir del primer día hábil siguiente. **d)** La fecha de corte de facturación corresponde al último día de cada período facturado y determina el cierre del ciclo para efectos de liquidación del servicio y generación de la facturación correspondiente. **e)** Cuando la activación del servicio se realice con posterioridad al inicio del período de facturación, el valor de la primera factura se liquidará de manera proporcional a los días efectivamente prestados durante dicho período. A partir del siguiente ciclo de facturación se cobrará el período completo conforme a las condiciones establecidas en el presente contrato. **6. Cobros adicionales y tarifas de servicios complementarios:** El Usuario podrá incurrir en cobros adicionales al valor del plan contratado, derivados de servicios, actividades o eventos no incluidos dentro del cargo fijo mensual, especialmente cuando estos obedezcan a solicitudes del Usuario o a situaciones no imputables a TUCABLE S.A.S., debidamente verificadas tales como daños, manipulación indebida de la red o de los equipos, intervención de terceros o factores externos. En ningún caso se generarán cobros por fallas atribuibles a TUCABLE S.A.S. Estos valores serán previamente informados al Usuario y se liquidarán conforme a las tarifas vigentes de TUCABLE S.A.S., las cuales se detallan a continuación:

| TARIFAS DE SERVICIOS ADICIONALES Y OTROS:   |    |
|---|----|
| Valor conexión del servicio (Incluye hasta 60mts de fibra óptica hasta el hogar y hasta 40mts de cable RG-6): | \$ |
| Valor metro cable adicional:  | \$ |
| Valor de reposición del equipo instalado y entregado en calidad de comodato:                                  | \$ |

|   |    |
|---|----|
| Valor de traslado o reubicación de la red:                  | \$ |
| Costo de la reconexión:                                     | \$ |
| Visita técnica por daños o manipulación indebida de la red: | \$ |

Únicamente podrán cobrarse los conceptos expresamente informados al usuario, previamente divulgados y que correspondan a servicios, eventos o actuaciones efectivamente causados y no imputables a TUCABLE S.A.S. **7. Exigibilidad Comercial:** El incumplimiento en el pago de las obligaciones a cargo del Usuario facultará a TUCABLE S.A.S. para exigir su cumplimiento por las vías legales correspondientes. Para tal efecto, la factura o estado de cuenta emitido por TUCABLE S.A.S., junto con el presente contrato, constituirá prueba de la obligación adeudada, siempre que esta sea clara, expresa y exigible, sin perjuicio del derecho del Usuario a presentar las reclamaciones a que haya lugar conforme a la normatividad vigente. Se deja constancia de que el prestador del servicio de televisión por suscripción contratado a través del presente documento es la sociedad TVN Norte Comunicaciones S.A.S. identificada con NIT. No. 900.546.537-1 RTIC 96003257 dirección Carrera 15 # 104-30 Of 712 de la ciudad de Bogotá, motivo por el cual TUCABLE S.A.S. no se hace responsable por el cambio y/o retiro de canales de la grilla de programación comercializada a nuestros usuarios, en concordancia con lo anterior, El responsable del tratamiento de la información para el servicio de televisión por suscripción es TVN NORTE COMUNICACIONES S.A.S.

\_\_\_\_\_  
Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Consulte el régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)



## ANEXO DE DISPOSICIONES LEGALES

### 1. AUTORIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO

El USUARIO autoriza de manera previa, expresa, libre, voluntaria e informada a TUCABLE S.A.S. para consultar, reportar, actualizar y rectificar información ante operadores, bancos o centrales de información financiera, crediticia, comercial o de servicios, relacionada con sus datos personales (nombre, apellidos y documento de identificación), su comportamiento crediticio, hábitos de pago y, en general, el cumplimiento de sus obligaciones comerciales y pecuniarias, con el fin de verificar las condiciones para la prestación y modificación de los servicios ofrecidos por TUCABLE S.A.S. La autorización permanecerá vigente mientras subsistan obligaciones contractuales o legales que justifiquen el tratamiento y permanencia de la información en las bases de datos, de conformidad con la Ley 1266 de 2008 y demás normas que la modifiquen o sustituyan.

### 2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EL USUARIO autoriza de manera previa, expresa, informada y voluntaria a TUCABLE S.A.S., identificada con NIT 900.891.335-9, con domicilio principal en Manzana 21 casa 30, 2.500 Lotes, Cuba, Pereira – Risaralda, para que realice el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015. El tratamiento de los datos personales tendrá las siguientes finalidades: a) La prestación, activación, facturación, suspensión, reconexión y gestión integral de los servicios de telecomunicaciones contratados. b) La atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (PQR), soporte técnico y seguimiento de casos. c) La consulta, verificación, reporte y actualización de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio, financiero y comercial, conforme a la normativa vigente. d) El desarrollo de actividades comerciales, promocionales, informativas y publicitarias relacionadas con los productos y

No.

servicios ofrecidos por TUCABLE S.A.S., directamente o a través de terceros aliados que actúen como encargados del tratamiento. e) El cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias y contractuales aplicables.

TUCABLE S.A.S. podrá realizar la transmisión y/o transferencia de datos personales a terceros encargados del tratamiento, ubicados dentro o fuera del territorio nacional, garantizando en todo caso el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

TUCABLE S.A.S. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información.

El USUARIO podrá ejercer en cualquier momento los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, tales como conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; solicitar prueba de la autorización otorgada; ser informado sobre el uso dado a sus datos; presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio; revocar la autorización cuando proceda y/o solicitar la supresión del dato; y acceder de forma gratuita a sus datos personales.

Para el ejercicio de estos derechos, el USUARIO podrá comunicarse a través del correo electrónico [quejasyreclamos@tucable.net] o mediante los canales de atención dispuestos por la empresa.

La Política de Tratamiento de Datos Personales de TUCABLE S.A.S. se encuentra disponible para consulta en [www.tucable.net](http://www.tucable.net).

**PARÁGRAFO 1. DATOS SENSIBLES:** EL USUARIO manifiesta que ha sido informado que la huella dactilar constituye un dato sensible, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, y que no está obligado a autorizar su tratamiento.

Así mismo, se informa que el tratamiento de este dato es facultativo y no condiciona la prestación del servicio.

No obstante, el USUARIO autoriza de manera libre, previa, expresa, informada y voluntaria el tratamiento de su huella dactilar con la finalidad exclusiva de validar su identidad en procesos de vinculación, modificaciones contractuales y demás actuaciones relacionadas con la ejecución del contrato.

## No.

TUCABLE S.A.S. adoptará medidas reforzadas de seguridad para la protección de este dato.

**PARÁGRAFO 2. AUTORIZACIÓN DE CONTACTO Y MENSAJERÍA:** EL USUARIO autoriza a TUCABLE S.A.S. para contactarlo a través de medios físicos, telefónicos, digitales o electrónicos, incluyendo llamadas, mensajes de texto (SMS), correo electrónico, WhatsApp u otras plataformas de mensajería, para fines informativos, operativos, comerciales y relacionados con la prestación del servicio. Esta autorización podrá ser revocada en cualquier momento sin que ello afecte la prestación del servicio contratado. Dicha revocatoria no afecta comunicaciones necesarias para la ejecución del contrato, facturación, PQR, suspensión, reconexión, seguridad o cumplimiento legal.

**PARÁGRAFO 3. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN:** La presente autorización permanecerá vigente durante la relación contractual y por el término adicional que establezca la ley para la conservación de la información.

### 3. PORNOGRAFÍA INFANTIL

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009 y el Decreto 1524 de 2002, el USUARIO se obliga a no alojar, almacenar, transmitir, distribuir, divulgar, facilitar o poner a disposición, a través del servicio contratado, cualquier tipo de contenido que:

- a) Involucre directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
- b) Contenga material de abuso o explotación sexual de niños, niñas o adolescentes.
- c) Incluya enlaces, referencias o mecanismos de acceso a este tipo de contenido.

El USUARIO deberá abstenerse de utilizar los servicios de telecomunicaciones para la difusión de contenidos ilegales relacionados con menores de edad y se compromete a denunciar ante las autoridades competentes cualquier hecho delictivo de esta naturaleza del que tenga conocimiento.

TUCABLE S.A.S., en cumplimiento de la normativa vigente, podrá implementar medidas técnicas, administrativas y de control razonables para prevenir la transmisión o difusión de este tipo de contenidos, así como bloquear el acceso cuando haya lugar y reportar a las autoridades competentes los hechos de los cuales tenga conocimiento.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la terminación inmediata del contrato por justa causa, sin perjuicio de las sanciones penales y administrativas a que haya lugar conforme a la legislación colombiana.

Firma del Suscriptor

TIPO DE DOCUMENTO:

NÚMERO DOCUMENTO:

FECHA:

Consulte el régimen de protección de usuarios en [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)