

# Información de interés para el USUARIO

El presente documento contiene las condiciones generales de la prestación del servicio de internet **Conekto**.

Conekto es una marca de **RINKU SOLUCIONES S.A.S**

## Términos y condiciones del servicio

- El servicio de Internet Conekto es **postpago**, es decir, que manejamos ciclos de **facturación fija mensual**, a diferencia de los servicios prepago donde no se maneja facturación.
- El día 1 de cada mes te llegará la factura del servicio por el mes que comienza.
- Nuestra facturación es anticipada y debes **realizar el pago entre el 1° y el día 8 del mismo mes**. Así evitas que tu servicio sea suspendido.
- Nuestro ciclo de facturación es por cada mes calendario (del 1° al último día de cada mes)
- Nuestra facturación es electrónica y llegará el día 1 de cada mes a tu correo electrónico.
- **El no pago oportuno generará el corte del servicio.**
- Para la reconexión del servicio es completamente necesario estar al día en las facturas pendientes por pagar.
- **Todas las novedades** como: cambio de plan, traslados, cambio de titular, cancelaciones, etc., deben realizarse estando al día en los pagos y ser reportadas por **Whatsapp a nuestro número único de atención 323 291 3288 antes del día 28** del mes en curso, para no generar una nueva factura el mes siguiente. En caso de que se genere una nueva factura, es necesario que esté cancelada en su totalidad para poder procesar la novedad.
- Las solicitudes de cancelación o suspensión del servicio deben realizarse **mínimo con 3 días antes de finalizar el mes**. Lo anterior dando cumplimiento a la Resolución CRC 5111 de 2017, Artículo 2.1.8.4. "Cancelación de servicios."
- Todos los equipos instalados para el servicio son propiedad de Rinku Soluciones S.A.S y su pérdida genera un cobro de \$380.000 + IVA.
- En caso de solicitar el traslado de tu servicio y no tener cobertura en la nueva ubicación, el retiro de dicho servicio se procesará a partir de la próxima fecha de corte (1° del mes siguiente) y cualquier factura pendiente de pago debe ser cancelada al 100%
- Podrás solicitar la **suspensión temporal** de tu servicio hasta por 2 meses. Luego de este tiempo se hará la activación automática del servicio

**Te recomendamos mantenerte al día en el pago de tu servicio para evitar la suspensión o corte del mismo.**

## Pagos y soporte

En Conekto pensamos en tu comodidad, por eso disponemos de varios canales para hacer el pago de tu factura:

Por medios electrónicos:

- Haz clic en el botón "PAGA AQUÍ TU FACTURA" en nuestra página web [www.conekto.com.co](http://www.conekto.com.co), y usa cualquier medio de pago.
- Desde la **sucursal virtual de Bancolombia** con el número de **convenio 70 187**.

Por medios presenciales:

- Por medios presenciales en cualquier Bancolombia y **corresponsal bancario Bancolombia** con el número de **convenio 70 005** y cualquier punto de la red **Gana** con el número de **convenio 377**
- La **referencia de pago** siempre será el **número de cédula y/o Nit.** del titular del servicio
- Puedes programar el pago de tu factura mediante **débito automático** desde cualquier banco.
- Para solicitar la **reconexión de tu servicio** reporta tu pago por **Whatsapp a nuestro número único de atención 323 291 3288**.

## Recomendaciones / consejos

- Si se presentan fuertes lluvias hay riesgo de descargas eléctricas que pueden quemar tus equipos. Te recomendamos desconectar tu router wi-fi y demás equipos en este caso.
- **Nunca** presiones el botón Reset porque perderás la conexión del servicio. Si lo haces, comunícate por **Whatsapp a nuestro número único de atención 323 291 3288** para solicitar la reconexión.

## Dignidad Infantil

"Cero tolerancia con la explotación de menores de edad en redes electrónicas". Para prevenir y contrarrestar el flagelo de este fenómeno en Colombia y el mundo, denuncia en: [www.enticconfio.gov.co/denuncia](http://www.enticconfio.gov.co/denuncia)

RINKU SOLUCIONES se acoge a las disposiciones sobre Internet Sano (Ley 679 de 2001 y del Decreto 1524 de 2004), con el fin de prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales y cualquier uso indebido de los medios de comunicación.

La Ley 679 de 2001, expedida en desarrollo del artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, pretender dictar medidas preventivas y sanciones para quienes exploten y/o abusen sexualmente de los menores de edad, para así, ayudar a que tengan un desarrollo integral y sano.

Señor usuario, lo invitamos a denunciar sitios y contenidos de pornografía de menores de edad y páginas electrónicas en las que se ofrezcan servicios sexuales con niños en:

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)

Dignidad Infantil

Teléfono: 01800 09 12667

[www.teprotejo.org](http://www.teprotejo.org)

En TIC confío

e-mail: comunicaciones @enticconfio.gov.co

Teléfono: 344 34 60 – 01 8000 914 014

[www.enticconfio.gov.co/denuncia](http://www.enticconfio.gov.co/denuncia)

Fiscalía General de la Nación

email: contacto @fiscalia.gov.co

Teléfono: 01 8000 912 280

[www.fiscalia.gov.co](http://www.fiscalia.gov.co)

Dirección Central de Policía Judicial – DIJIN

Grupo Investigativo Delitos Informáticos

email: [adelinfo@dijin.policia.gov.co](mailto:adelinfo@dijin.policia.gov.co)

Teléfono: 4266300 / 426 69 00 ext 6301 – 6302

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)

Teléfono: 660 55 20 / 660 55 30 / 660 55 40

Línea gratuita: 01 8000 918080

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

## **ANEXO 1: AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, PARA PREVENIR Y CONTRARRESTAR LA EXPLOTACIÓN Y LA PORNOGRAFIA INFANTIL**

Las partes se comprometen de manera expresa y suscriben el presente documento en constancia, a dar cumplimiento a todas las disposiciones legales y reglamentarias sobre el adecuado uso de la red, y la prevención de acceso a páginas de contenido restringido, toda forma de explotación pornográfica, turismo sexual y demás formas de abuso de menores según lo previsto en la Ley 679 de 2001 y sus decretos reglamentarios. Así mismo se comprometen a implementar todas las medidas de tipo técnico que considere necesarias para prevenir dichas conductas.

En cumplimiento del artículo 7° del Decreto 1524 de 2002, “Por el cual reglamenta el artículo 5° de la Ley 679 de 2001” y con el objeto de prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica contenida en Internet o en las distintas clases de redes informáticas a las cuales se tenga acceso mediante redes globales de información. Así mismo con el fin de propender para que estos medios no sean aprovechados con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad. Se advierte que el incumplimiento de las siguientes prohibiciones y deberes acarreará para el incumplido las sanciones administrativas y penales contempladas en la Ley 679 de 2001 y en el Decreto 1524 de 2002. Prohibiciones. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. 2. Alojarse en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. 3. Alojarse en su propio sitio vínculos o “links”, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad.

Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: 1. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores. 2. Combatir con todos los medios

técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad. 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. 4. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad. Se prohíbe expresamente el alojamiento de contenidos de pornografía infantil. Sanciones Administrativas. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios que no cumplan o infrinjan lo establecido en el presente capítulo, serán sancionados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sucesivamente de la siguiente manera:

1. Multas hasta de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, que serán pagadas al Fondo Contra la Explotación Sexual de Menores, de que trata el artículo 24 de la Ley 679 de 2001.

2. Suspensión de la correspondiente página electrónica. 3. Cancelación de la correspondiente página electrónica.

Para la imposición de estas sanciones se aplicará el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con observancia del debido proceso y criterios de adecuación, proporcionalidad y reincidencia. Parágrafo. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones adelantará las investigaciones administrativas pertinentes e impondrá, si fuere el caso, las sanciones previstas en este Título, sin perjuicio de las investigaciones penales que adelanten las autoridades competentes y de las sanciones a que ello diere lugar.



conekto  
internet para todos