

# 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**, esto quiere 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 cualquier factura generada y ser reportadas por **Whatsapp a los teléfonos 320 211 1075 / 321 490 0283 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."
- El equipo wi-fi y la antena instalada son propiedad de Rinku Soluciones S.A.S y su pérdida genera un cobro de \$300.000.
- En caso de solicitar el traslado de tu servicio y no tenemos 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%

**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 desde la **sucursal virtual de Bancolombia y PSE**
- Por medios presenciales en cualquier Bancolombia, **corresponsal bancario Bancolombia** con el número de **convenio 70 005**
- 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 en el **Whatsapp de cartera 305 310 3718**

## Recomendaciones / consejos

- Si se presentan fuertes lluvias hay riesgo de descargas eléctricas que pueden quemar tus equipos. Te recomendamos desconectar el router wi-fi si hay fuertes lluvias.
- **Nunca** presiones el botón Reset porque pierdes la configuración de tu wi-fi y perderás la conexión. Si lo haces, comunícate en los **Whatsapp de soporte técnico 323 291 3288** para solicitar la reconexión del servicio.
- **No uses** el puerto azul de tu router wi-fi, pues desconectas la señal de internet y perderás la conexión.