

## Condiciones de la Prestación de los Servicios de Eficiencia Energética de BIA

**BIA TECHNOLOGIES S.A.S.**, se permite presentar el documento que contiene las condiciones que rigen la prestación de los servicios de eficiencia energética adquiridos por las personas naturales o jurídicas que suscriben una oferta comercial con **BIA ENERGY S.A.S. E.S.P.**, como usuarios regulados del servicio de energía eléctrica, y quienes, en lo relacionado con los servicios de eficiencia energética son Clientes de **BIA TECHNOLOGIES S.A.S.**, (en adelante, “Bia Technologies”) compañía aliada de **BIA ENERGY S.A.S. E.S.P.**, (en adelante, “Bia Comercializador”) que se encuentra constituida como una sociedad de derecho privado, con domicilio en Bogotá D.C. e identificada con número de Identificación tributaria NIT. No. 901.637.465-4.

### I. DEFINICIONES

**Bia Créditos:** Son unidades de valor digital no monetario, emitidas por BIA, que pueden ser acumuladas por el Cliente a través de campañas, programas de referidos, saldos a favor por cualquier concepto o mecanismos de fidelización, y cuya finalidad es permitir el acceso a servicios de valor agregado ofrecidos por BIA o a través de terceros.

Los Bia Créditos son personales, intransferibles y redimibles exclusivamente dentro del ecosistema de servicios de BIA, bajo las condiciones, límites y reglas de uso definidos por la empresa y comunicados al Cliente en la respectiva Oferta Comercial. Los Bia Créditos no constituyen dinero, divisa, medio de pago de curso legal, instrumento financiero ni título valor, y no generan rendimientos ni intereses de ningún tipo.

Para efectos operativos internos, mil (1.000) Bia Créditos equivalen a mil (1.000) pesos colombianos, sin que dicha equivalencia implique reconocimiento de valor monetario legal ni convertibilidad a dinero en efectivo.

**Clientes:** Persona natural o jurídica que, en nombre propio o debidamente representada por apoderado o funcionario en ejercicio de las atribuciones de su cargo, acepta la Oferta Comercial con plena capacidad jurídica y, una vez perfeccionada, recibe los Servicios de Eficiencia Energética y/o utiliza la Plataforma BIA para los fines establecidos en el presente documento.

**Fronteras seleccionadas:** Son todos los inmuebles libremente seleccionados por el Cliente para la prestación de los Servicios BIA.

**Oferta Comercial:** Es la oferta comercial que extendió BIA y que fue aceptada por el Cliente dentro del término de vigencia, formando un negocio jurídico vinculante para las dos partes. La Oferta podrá contener condiciones particulares aplicables a un Cliente, caso en el cual, ante cualquier incompatibilidad entre el presente documento y lo señalado en la respectiva Oferta, primará esta última.

**Plataforma BIA o APP BIA:** Es una plataforma virtual compuesta por una aplicación para dispositivos móviles y una página web por medio de la cual, entre otras cosas, se presta el servicio de analítica de datos, se brindan herramientas para el servicio al cliente personalizado y se puede realizar el pago de la factura de servicio público de energía, en la cual se incluyen los cobros que sean aceptados por el Cliente.

Al fin, tecnología en energía

## II. SERVICIOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

### 2.1. DESCRIPCIÓN

Los Servicios de Eficiencia Energética ofrecidos por Bia Technologies son soluciones tecnológicas de carácter privado, orientadas a brindar herramientas al Cliente para optimizar el consumo de energía en las Fronteras Seleccionadas, mediante la implementación de sistemas de monitoreo, análisis de datos y estrategias de gestión inteligente del consumo energético.

Estos servicios tienen como finalidad mejorar el desempeño energético del Cliente y fortalecer su relación operativa y contractual con Bia Energy, como su comercializador de energía. En ningún caso implican el suministro de energía eléctrica ni constituyen la prestación de un servicio público domiciliario, conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

Los Servicios de Eficiencia Energética comprenden:

#### Tecnología:

**1.** Disponibilidad de información actualizada traducida en gráficos e imágenes de acceso permanente para efectos de monitoreo y análisis energético.

**2. Aplicación móvil:** El Cliente cuenta con acceso a una aplicación móvil desde la cual puede consultar sus consumos energéticos, recibir notificaciones operativas o informativas, generar y revisar reportes de forma eficiente y desde cualquier lugar.

**3. Plataforma web:** Se dispone de una interfaz web integral para la gestión energética, la cual incluye funcionalidades como visualización de *dashboards*, análisis detallado de consumos, descarga de reportes, y administración de múltiples sedes o perfiles de usuario, accesible desde cualquier navegador.

**4. Seguimiento del proceso de instalación (Tracker):** El Cliente podrá consultar en todo momento el estado del proceso de instalación del servicio, contando con trazabilidad desde la solicitud inicial hasta la activación definitiva, garantizando transparencia y control sobre los avances.

**5. Gestión de usuarios sin límite de acceso:** La plataforma permite la creación y administración de múltiples usuarios con distintos niveles de acceso y permisos, ajustables a las necesidades operativas, financieras o gerenciales de cada organización.

**6. Visualización segmentada de energía activa y reactiva:** La plataforma permite el análisis del consumo energético activo y reactivo por sede desglosado por hora, día, semana y mes. Esta herramienta es útil para identificar patrones de consumo, posibles ineficiencias operativas y oportunidades de optimización.

**7. Analítica de consumo:** El entorno digital cuenta con herramientas gráficas y comparativas que facilitan la interpretación de tendencias, identificación de picos de consumo que permiten la toma de decisiones dentro de las empresas en pro de generar eficiencias energéticas.

**8. Descarga de matrices de consumo:** Se permite la exportación de datos horarios de consumo en formatos

**Al fin, tecnología en energía**

editables, compatibles con sistemas internos de gestión o análisis corporativo, facilitando procesos de conciliación, auditoría y planificación.

### **Servicio Personalizado y Atención al Cliente**

**1. Especialista dedicado (ConciERGE):** El Cliente contará con un profesional asignado con conocimiento específico de su operación, quien actuará como punto de contacto único para la gestión centralizada de requerimientos a nivel nacional. El ConciERGE será designado por BIA.

**2. Atención multicanal:** La atención al Cliente se presta a través de diversos canales, incluyendo línea telefónica, WhatsApp, correo electrónico y chat web, asegurando cobertura y accesibilidad continua.

### **Centralización Administrativa y Financiera del Servicio**

**1. Consolidación de pagos:** BIA permite la centralización de las facturas emitidas, y pago de servicios energéticos. Los Clientes con múltiples sedes pueden realizar un único pago consolidado a nivel nacional, simplificando sus procesos administrativos.

**2. Pagos con tarjeta de crédito:** La plataforma habilita el pago de facturas mediante tarjetas de crédito, permitiendo a los usuarios optar por esquemas de financiación con su banco emisor, automatización de pagos y acceso a beneficios ofrecidos por entidades emisoras.

**3. Facturación electrónica:** BIA se encuentra entre los pioneros del sector en implementar facturación electrónica, cumpliendo con los estándares legales y

tributarios vigentes, lo cual asegura precisión contable, trazabilidad fiscal y deducibilidad incuestionable de los valores facturados.

**4. Bia Créditos:** Los Clientes pueden obtener Bia Créditos a través de programas de referidos, participación en campañas promocionales y beneficios internos, los cuales podrán ser utilizados para el pago de servicios de soluciones energéticas o que se podrá, a discreción de Bia, utilizar para pagos de deudas que el Cliente tenga con su comercializador de energía anterior.

**Parágrafo Primero.** Los Bia Créditos se verán reflejados en la sección denominada "BiaCréditos" al interior de la Plataforma BIA.

Los Bia Créditos tendrán una vigencia de un (1) año contado desde la fecha de carga de los mismos en la Plataforma BIA. Cumplido el término de vigencia, los BiaCréditos que no hayan sido redimidos se eliminarán de la Plataforma BIA y el Cliente perderá el beneficio adquirido.

En caso de cancelación de la cuenta del Cliente en la Plataforma BIA, los Bia Créditos adquiridos sin redimir a la fecha serán eliminados y el Cliente perderá los beneficios adquiridos sobre los Bia Créditos.

**Parágrafo Segundo.** Los Bia Créditos son un servicio diseñado por Bia y sus condiciones serán las vigentes y aplicables a la fecha de emisión de la Oferta Comercial. En caso de modificación de dicha normativa, o su interpretación y/o el escenario económico o sus condiciones en Colombia, BIA se reserva la facultad de modificar o incluso eliminar este

servicio, lo cual será comunicado oportunamente al Cliente respectivo.

## **2.2. PRECIO Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA**

BIA cobrará una tarifa fija mensual por la prestación de los Servicios de Eficiencia Energética, la cual se denominará “Tarifa de Servicio” o “Service Fee”. Esta tarifa será liquidada de forma proporcional al consumo mensual de energía eléctrica del Cliente en las Fronteras Seleccionadas, con base en un valor fijo expresado en pesos por kilovatio-hora (\$/kWh), antes de IVA. La Tarifa de Servicio se incluirá en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica, conforme a lo autorizado expresamente por el Cliente al aceptar la Oferta y aceptar el presente documento, en los términos del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones aplicables. Tal inclusión corresponde a un concepto no regulado, vinculado contractualmente a un servicio privado y complementario, distinto e independiente del servicio público de energía.

El valor de la Tarifa de Servicio podrá variar dependiendo de la ciudad o localidad en la que se preste el servicio, lo cual será informado previamente al Cliente en la respectiva Oferta comercial.

**Parágrafo Primero.** La factura o documento equivalente expedido por BIA por concepto de los Servicios de Eficiencia Energética prestará mérito ejecutivo conforme a las normas legales vigentes. En caso de incumplimiento en el pago, BIA podrá iniciar el correspondiente proceso ejecutivo ante la jurisdicción competente, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar, independientemente de que

la causa del incumplimiento sea atribuible al Cliente.

## **2.3. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA BIA**

La prestación y disponibilidad de los Servicios de Eficiencia Energética de BIA están sujetas a que las Fronteras Seleccionadas y los sistemas de medición del Cliente cumplan con las normas técnicas aplicables, el Código de Medida y sean compatibles o interoperables con la tecnología ofrecida por BIA. En los casos en que no se cumplan estos requisitos, será necesario realizar las adecuaciones correspondientes en las Fronteras Seleccionadas mediante la intervención de personal idóneo, previa aceptación por parte del Cliente.

Una vez suscrita la Oferta, en la visita previa se analizará, entre otros aspectos, la viabilidad técnica y operativa de las Fronteras Seleccionadas del Cliente, y la eventual realización de adecuaciones para la correcta instalación de equipos específicos. La prestación de los Servicios de Eficiencia Energética BIA estará en todo caso condicionada a que se verifique dicha viabilidad en las fronteras.

En caso de que durante la visita previa se determine que los costos asociados a la instalación de los equipos y soluciones necesarias resultan significativamente superiores a los previstos al momento de la Oferta, BIA informará al Cliente de manera detallada sobre dichas variaciones. El Cliente podrá, a su elección, asumir los costos adicionales o terminar con justa causa la contratación de los Servicios de Eficiencia Energética. Todo lo anterior será oportunamente informado al Cliente.

**Al fin, tecnología en energía**

### III. USO DE PLATAFORMA BIA O APP BIA

#### 3.1. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA BIA

La Plataforma BIA es una aplicación web y móvil que permite la interacción entre BIA y el Cliente, a través de la cual puede brindar acceso para la consulta y gestión del consumo energético en cada frontera asociada del Cliente y sus funciones incluyen, entre otras:

- Frecuencia de datos: Los medidores interoperables envían información de consumo cada 15 minutos.
- Actualización del servidor: Procesamiento y actualización de datos cada hora.
- Visualización: Consulta detallada y agregada del consumo por hora, día, semana, mes y año.

No obstante lo anterior, pueden presentarse interrupciones temporales en la transmisión o visualización de datos debido a factores externos fuera del control de BIA, tales como problemas de conectividad, fallos en los operadores de red, desconexiones temporales de equipos o fallos técnicos imprevistos. Estas situaciones son inherentes a las tecnologías de los equipos y no se considerarán incumplimientos en la prestación del servicio.

#### 3.2. DEBERES DE BIA

BIA se obliga a: (i) Informar suficientemente a los Clientes sobre los métodos de pago habilitados al interior de la Plataforma BIA; (ii) Informar al Cliente en el Check-Out de la liquidación de cada período respectivo, los valores que deberá pagar; (iii) Velar

por la seguridad de la información; (iv) Atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos presentados por los Clientes en relación con la prestación de los Servicios de Eficiencia Energética.

#### 3.3. DEBERES DEL CLIENTE

El Cliente se obliga a: (i) Ingresar sus datos personales de manera veraz al momento de registrarse en la Plataforma BIA; (ii) Abstenerse de transferir a terceros no autorizados los datos de validación de su cuenta en la Plataforma BIA; (iii) Notificar a BIA respecto de cualquier uso no autorizado de su cuenta al interior de la Plataforma BIA; (iv) Abstenerse de utilizar la Plataforma BIA para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público, y las buenas costumbres en contra de BIA (v) Disponer de fondos suficientes para procesar los pagos correspondientes por medio de la Plataforma BIA; (vi) Realizar al pago del valor total liquidado en el período a través de la Plataforma BIA de conformidad con el método de pago seleccionado en el Check-Out; (vii) Abstenerse de registrar métodos de pago de propiedad de terceros sin autorización de éstos; (viii) Registrar los métodos de pago de conformidad con el proceso de verificación al interior de la Plataforma BIA; (ix) Pagar cualquier deuda que se genere en virtud del uso de la Plataforma BIA y los Servicios de Eficiencia Energética. El Cliente reconoce y acepta que BIA podrá descontar el valor de la deuda de cualquier método de pago registrado en la Plataforma BIA; (x) Pagar y recibir los productos y servicios solicitados a través de la Plataforma BIA; (xi) Verificar que los productos y/o servicios solicitados por medio de la Plataforma BIA correspondan a los solicitados por el Cliente; (xii) Informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los

**Al fin, tecnología en energía**



productos y servicios solicitados a través de la Plataforma BIA; (xiii) Asegurarse de que los datos ingresados en la APP BIA sean correctos y claros que reflejan la realidad de las operaciones del Cliente; (xiv) Actualizar los datos personales en la APP Bia cuando estos sean objeto de variaciones; (xv) Abstenerse de realizar conductas que atenten en contra del funcionamiento de la Plataforma BIA; (xvi) Abstenerse de entablar relaciones con cualquier persona para realizar actividades ilícitas y/o contrarias a la moral y buenas costumbres; (xvii) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Plataforma BIA; (xviii) Abstenerse de tener más de una (1) cuenta en la Plataforma BIA con los mismos Datos Personales. El Cliente reconoce y acepta que BIA se reserva el derecho de desactivar las cuentas que no cumplan con cualquiera de estos parámetros; (xix) Mantener custodia del dispositivo móvil o portátil por medio del cual accede a la Plataforma BIA, garantizando que terceros no tengan acceso indebido a la Plataforma BIA por acciones u omisiones del Cliente. Se aclara que, en caso de que se evidencie que el Cliente no ha custodiado en debida forma su dispositivo móvil o portátil, BIA no tendrá ningún tipo de responsabilidad por accesos no autorizados por parte de terceros a la Plataforma BIA; (xx) Tratar de manera respetuosa a los agentes de servicio al Cliente y técnicos especializados en instalación y adecuación que acudan a las Fronteras Seleccionadas; (xxi) Abstenerse de usar la propiedad intelectual de BIA para fines no autorizados expresamente por éstos. (xxii) Proteger sus credenciales de acceso a la plataforma. (xxiii) Informar a BIA con una antelación mínima de quince (15) días hábiles cualquier situación que pueda dar lugar a una cesión del Contrato, incluyendo, pero sin limitarse a, el traslado a un nuevo

inmueble, el cierre del punto de servicio o la terminación del contrato de arrendamiento del inmueble receptor del servicio, con el fin de iniciar de manera oportuna el trámite de cesión y/o actualización correspondiente.

## IV. OTROS

### 4.1. DERECHO DE RETRACTO.

En virtud del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, todos los Clientes tienen derecho a retractarse de haber contratado los Servicios de Eficiencia Energética dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma o suscripción de la Oferta. En este caso, el Cliente deberá comunicarse con BIA al correo electrónico [clientes@bia.app](mailto:clientes@bia.app), informando:

- (i) la solicitud de Retracto con el asunto "Derecho de Retracto";
- (ii) la causa de su desistimiento;
- (iii) si realizó algún pago por los servicios en cuestión; y
- (iv) Nombre o razón social, número de identificación o NIT, y datos de contacto.

BIA se comunicará con el Cliente para verificar la procedencia de la solicitud conforme a los siguientes criterios (i) que la solicitud haya sido presentada dentro del término legal; (ii) que el servicio no haya sido ejecutado total o parcialmente, salvo que el Cliente haya autorizado su inicio antes del vencimiento de los 5 días; (iii) que el caso no se enmarque dentro de las excepciones previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Una vez analizada la solicitud, BIA comunicará al Cliente, por escrito formal, si procede o no el retracto. En caso afirmativo, indicará si corresponde la devolución total o parcial de los pagos

**Al fin, tecnología en energía**

efectuados, en caso de aplicar, en función del estado de ejecución del servicio y los costos incurridos por BIA.

Si procede la devolución, BIA dispondrá de un plazo de hasta treinta (30) días hábiles siguientes contados desde la recepción de la solicitud para realizar el reembolso, el cual se efectuará por el mismo medio en que se realizó el pago o mediante transferencia bancaria al titular, según determine BIA.

**Parágrafo Primero.** En servicios que hayan implicado instalación de equipos o adecuaciones técnicas irreversibles dentro del lapso de tiempo de la suscripción de la Oferta, no procederá el Derecho de Retracto.

## 4.2. GARANTÍA

BIA tiene una obligación de medio respecto de los servicios prestados por concepto de Servicios de Eficiencia Energética BIA. Así, la garantía está dada por las condiciones de calidad en la prestación del servicio para lo cual, BIA garantiza (i) atención personalizada con el área de servicio al Cliente y; (ii) los servicios que no sean prestados no se verán reflejados en el cobro mensual, siempre y cuando lo anterior no se deba a factores externos, tales como caída de red a nivel nacional, fuerza mayor, caso fortuito o negligencia por parte del Cliente.

## 4.3. TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LOS SERVICIOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA BIA

El Cliente podrá dar por terminados de manera anticipada los Servicios de Eficiencia Energética mediante notificación expresa a través de los canales de atención definidos por BIA. En este evento, deberá asumir el pago

del valor correspondiente a los períodos de facturación pendientes hasta completar el período inicialmente previsto en la Oferta Comercial aceptada.

El valor por terminación anticipada se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$$VTA = VF \times (12 - PF)$$

Donde:

- **VTA:** Valor por Terminación Anticipada.
- **PF:** Número de períodos de facturación efectivamente cumplidos por el Cliente.
- **VF:** Valor del servicio de eficiencia energética por período de facturación, calculado como el producto entre el consumo promedio mensual de los últimos seis (6) meses y el precio unitario del servicio aplicable a cada frontera, conforme a la siguiente expresión:

$$VF = kWh \times PU$$

En la cual:

- **kWh:** Consumo promedio mensual de kilovatios hora de los últimos seis (6) meses.
- **PU:** Precio unitario del servicio de eficiencia energética aplicable a cada frontera.

**Parágrafo Primero.** El cálculo del Valor por Terminación Anticipada se realizará de manera individual por cada frontera activa asociada al Cliente. El valor total a pagar corresponderá a la suma de los valores resultantes por cada frontera.

Al fin, tecnología en energía

**Parágrafo Segundo.** Se entenderá que existe terminación anticipada cuando los Servicios de Eficiencia Energética finalicen antes del vencimiento del período inicialmente previsto en la Oferta Comercial aceptada, contado desde la activación efectiva del servicio, sin perjuicio de las condiciones particulares acordadas entre las partes.

#### **4.3.1. Procedimiento de terminación anticipada**

El Cliente deberá presentar la solicitud de terminación anticipada a través de los canales oficiales de atención de BIA. Recibida la solicitud, BIA verificará la identidad del solicitante, las Fronteras Seleccionadas que se encuentren activas, los períodos efectivamente cumplidos, el consumo registrado y el precio unitario vigente del servicio aplicable.

BIA contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para efectuar las validaciones correspondientes y remitir al Cliente la liquidación del valor por terminación anticipada.

Hasta tanto no se acredite el pago total del valor liquidado, los servicios continuarán presentándose y facturando en las condiciones vigentes. La terminación se entenderá efectiva únicamente a partir de la acreditación de dicho pago, momento a partir del cual BIA expedirá el paz y salvo correspondiente y, de ser aplicable, coordinará el retiro de los bienes entregados en comodato, arrendamiento o leasing, así como el cierre técnico y administrativo del servicio, conforme a los lineamientos operativos aplicables y a las condiciones previstas en la respectiva Oferta Comercial.

La información relacionada con la terminación será conservada conforme a los términos de ley, para fines de trazabilidad operativa, administrativa y de cumplimiento.

#### **4.4. DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES Y REPORTES**

El Cliente deberá registrarse en la Plataforma BIA suministrando información veraz, completa y actualizada. El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a la Política de Privacidad de BIA, disponible en la Plataforma BIA y en su página web institucional, elaborada de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas aplicables.

BIA garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos personales y los utilizará únicamente para finalidades autorizadas por el Cliente, relacionadas con la prestación de los Servicios de Eficiencia Energética, la gestión operativa y administrativa de la relación, la atención de solicitudes y el envío de información comercial o institucional.

Con autorización previa del Cliente, BIA podrá utilizar su nombre, razón social o signos distintivos exclusivamente con fines institucionales o promocionales, para evidenciar la relación existente entre las partes. El Cliente podrá revocar dicha autorización en cualquier momento mediante solicitud escrita.

En su calidad de titular de los datos personales, el Cliente podrá ejercer en todo momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de la autorización, conforme a lo previsto en la Política de Privacidad. El uso de la Plataforma BIA implica el conocimiento y aceptación informada de estas condiciones.



#### **4.5. DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

Para todos los efectos, las partes fijan como domicilio la ciudad de Bogotá, D.C., y acuerdan que cualquier controversia derivada de su interpretación, ejecución o terminación será resuelta conforme a la jurisdicción colombiana, con exclusión expresa de la aplicación de normas o legislaciones extranjeras.

#### **4.6. CONTROVERSIAS**

Las controversias que surjan entre BIA y el Cliente con ocasión del presente Contrato serán resueltas, en primer lugar, mediante un arreglo directo entre las partes. De no lograrse un acuerdo dentro de un plazo razonable, la controversia será sometida a un Tribunal de Arbitramento administrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, integrado por un (1) árbitro que decidirá en derecho, con sede en Bogotá, D.C.

Se exceptúan de este mecanismo las controversias relacionadas con el cobro ejecutivo de obligaciones dinerarias, las cuales podrán tramitarse directamente ante la jurisdicción ordinaria.

#### **4.7. CESIONES**

El Cliente podrá ceder su posición frente a BIA a un tercero, siempre que cuente con la autorización previa y expresa de BIA, formalice la cesión mediante los mecanismos dispuestos para tal fin y se encuentre a paz y salvo por todo concepto. El Cliente cedente continuará siendo responsable por las obligaciones causadas hasta la fecha de perfeccionamiento de la cesión.

BIA podrá ceder total o parcialmente los derechos económicos derivados de la relación, incluidos los derechos de cobro, sin que ello implique modificación de las obligaciones sustanciales asumidas por el Cliente.

En caso de cambio de ocupante del inmueble sin que se haya formalizado la cesión, el Cliente original continuará siendo responsable de las obligaciones pendientes. El uso del servicio por parte de un nuevo ocupante, sin cesión formal, podrá entenderse como aceptación de los servicios. El Cliente deberá informar a BIA, con una antelación mínima de treinta (30) días hábiles, cualquier situación que pueda dar lugar a una cesión.

#### **4.8. CENTRO DE AYUDA**

BIA pone a disposición del Cliente un Centro de Ayuda dentro de la Plataforma BIA, como un espacio de consulta y autogestión que contiene información, guías y recursos orientados a facilitar el uso de los servicios. Este Centro de Ayuda no constituye un canal formal para la presentación de Peticiones, Quejas o Reclamos, las cuales deberán tramitarse a través de los canales oficiales habilitados por BIA.

#### **4.9. USO INDEBIDO DE LA PLATAFORMA BIA**

BIA podrá restringir, suspender o desactivar, total o parcialmente, el acceso del Cliente a la Plataforma cuando se presenten incumplimientos legales, uso indebido, conductas fraudulentas, suplantación, fallas en los pagos, imposibilidad de verificar la identidad del Cliente o cualquier actuación contraria a la buena fe o a la seguridad de la Plataforma.

El Cliente será responsable de la custodia de sus credenciales y deberá informar de inmediato cualquier uso no autorizado. BIA podrá adoptar medidas técnicas de seguridad y colaborar con las autoridades competentes para la prevención e investigación de estas conductas.

El Cliente reconoce que el acceso y uso de la Plataforma BIA podrá verse afectado por eventos técnicos, mantenimientos, fallas de terceros, ataques cibernéticos o situaciones de fuerza mayor. En tales casos, BIA no asumirá responsabilidad por interrupciones temporales o perjuicios no atribuibles a su culpa, sin perjuicio de adoptar medidas razonables para restablecer la operación en el menor tiempo posible.

#### **4.10. INDEMNIDAD**

El Cliente se obliga a mantener indemne a BIA, sus administradores, representantes, empleados y contratistas, frente a cualquier reclamación, daño, perjuicio, costo o gasto que se derive del uso indebido de la Plataforma, del incumplimiento del presente contrato o de conductas contrarias a la ley o a la buena fe. Esta obligación subsistirá aun después de finalizada la relación entre las partes.

#### **4.11. USO DE MARCA**

El Cliente autoriza a BIA, de manera gratuita, no exclusiva y revocable, a utilizar su nombre, marca o signos distintivos con fines institucionales o promocionales, exclusivamente para evidenciar la relación existente entre las partes. El Cliente declara contar con los derechos necesarios sobre dicha marca y mantendrá indemne a BIA frente a

cualquier reclamación derivada de su uso autorizado.

La autorización podrá ser revocada en cualquier momento, sin afectar los usos realizados con anterioridad.

#### **4.12. POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

Las Partes se obligan a cumplir, en la ejecución del presente Contrato, con la normativa colombiana vigente en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAF) y de transparencia y ética empresarial (PTEE), así como con las disposiciones internacionales aplicables en materia anticorrupción. En consecuencia, las Partes se comprometen a abstenerse de realizar actos de lavado de activos, financiación del terrorismo, soborno o corrupción, y a implementar controles razonables para prevenir dichas conductas.

#### **4.13. MODIFICACIONES**

Las partes podrán modificar los términos del presente documento cuando se presenten cambios regulatorios, operativos o de mercado, o cuando se incorporen nuevos servicios o mejoras que benefician al Cliente. En caso de que sea necesario realizar modificaciones, éstas serán debidamente informadas al cliente, publicadas en los canales institucionales y comunicadas oportunamente.