



TÉRMINOS Y CONDICIONES KLIK

Versión 30 de enero 2025

1. ¿QUIENES SOMOS Y QUÉ HACEMOS?

Klik es una plataforma innovadora y única en el mercado energético colombiano, diseñada como un One Stop Shop para grandes consumidores de energía, administrada por BEAM ENERGY INNOVATION S.A.S. E.S.P. (en adelante "Klik") Somos un Marketplace que permite a nuestros usuarios transformar la energía de un recurso operativo a una herramienta estratégica.

En Klik, ofrecemos un ecosistema integral que facilita:

i. Monitoreo de ingresos por mecanismos de respuesta a la demanda:

Presentamos a nuestros usuarios los resultados económicos obtenidos con la ejecución de los contratos de Demanda Desconectable Voluntaria (DDV), Respuesta de la Demanda (RD) y cualquier otro mecanismo de respuesta a la demanda.

ii. Comercialización e intermediación en la adquisición de bienes y servicios de la industria energética:

Vendemos energía y facilitamos la compra de productos y servicios del sector energético, utilizando tanto los recursos generados por los usuarios clientes con ocasión a su participación en los mecanismos de respuesta a la demanda, como otros recursos de los usuarios clientes.

iii. Optimización del Consumo Energético:

Permitimos a los usuarios monitorear su consumo energético en tiempo real, promoviendo decisiones informadas y estratégicas.

iv. Asistencia Inteligente para la Gestión de Energía:

Ofrecemos asistencia basada en inteligencia artificial para ayudar a nuestros usuarios a maximizar el uso estratégico de la energía. Está dirigida a los clientes que Klik representa en los mecanismos



de respuesta a la demanda. Nuestro objetivo es empoderar a los grandes consumidores de energía, brindándoles herramientas para optimizar sus operaciones y aprovechar al máximo el potencial de la industria energética. ¡Con Klik, la energía es mucho más que un recurso!

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Para operar en la plataforma, todos los usuarios deberán aceptar los términos y condiciones, los anexos correspondientes y la política de privacidad.

El registro en la plataforma y el acceso a sus servicios requieren la aceptación expresa de los términos y condiciones. Como parte del proceso de registro, se deberá proporcionar información completa y precisa sobre la empresa que representan, incluyendo: nombre de la empresa, NIT, razón social, dirección, número de contacto, correo electrónico corporativo y el rol desempeñado dentro de la organización. La aceptación de los términos y el suministro de información válida son requisitos fundamentales para utilizar la plataforma.

3. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA KLIK

3.1. Tipos de usuarios

Usuario proveedor:

Serán las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que participan en el mercado energético y que han sido invitadas por **Klik** a ofrecer sus productos o servicios en la plataforma.

Usuario cliente: Son las empresas vinculadas con **Klik** a través de un contrato de representación en virtud del cual participan en los mecanismos de respuesta a la demanda establecidos en la ley y la regulación aplicable.

Los usuarios (clientes o proveedores) serán los titulares de las cuentas de usuario creadas y habilitadas para acceder a los beneficios que ofrece la plataforma.



Administradores de cuenta: Las cuentas de usuario serán administradas por el representante legal del usuario o por las personas que este designe para tal efecto, de conformidad con los requisitos previstos en los presentes términos y condiciones.

3.2. Registro y cuentas de usuario

Para acceder a los servicios ofrecidos por la plataforma, el usuario deberá completar el formulario de registro con los datos requeridos. Al hacerlo, se compromete a proporcionar información exacta, precisa y verídica, y a mantenerla siempre actualizada. El usuario será el único responsable de la veracidad de los datos proporcionados. Sin perjuicio de la información ingresada en el formulario, Klik podrá solicitar y/o verificar información adicional para corroborar la identidad del usuario.

La cuenta de usuario es personal, única e intransferible, por lo que no podrá ser vendida ni cedida a otra persona bajo ningún concepto. El acceso a la cuenta se realiza mediante la clave personal de seguridad elegida por el usuario, quien deberá mantenerla de manera estrictamente confidencial. El usuario tendrá una única cuenta que podrá ser administrada uno o más administradores de cuenta quienes a su vez podrán tener distintas facultades, de acuerdo con los poderes o mandatos otorgados por el usuario. Si el usuario detecta un uso no autorizado de la cuenta de usuario, deberá notificar de inmediato a **Klik**. **Klik** no será responsable por el uso indebido de las cuentas de usuario.

3.3. Capacidad de los administradores de cuenta

Los administradores de cuenta deben contar con capacidad legal para obligar al usuario. Para tal efecto, el usuario deberá remitir desde el correo de notificaciones judiciales de la empresa registrado en el registro mercantil, a los siguientes correos electrónicos hola@klikenergy.com y l.parra@klikenergy.com el certificado de existencia y representación legal y en caso de que la cuenta de usuario no vaya a ser administrada por el representante legal de la empresa, el poder o mandato conferido a la persona designada para administrar la cuenta de usuario.

Una vez recibido dicho documento y verificada la capacidad del administrador de cuenta para obligar al usuario, **Klik** procederá a activar y habilitar la cuenta de usuario atendiendo las limitaciones definidas en el certificado de existencia y representación legal o en el poder o mandato conferidos.



Klik presume la validez y vigencia de los poderes o mandatos presentados y notificados durante el registro del usuario, siempre que estos se encuentren debidamente firmados por el representante legal de la empresa o provengan del correo de notificaciones judiciales registrado en el registro mercantil. Por lo tanto, no asumirá responsabilidad alguna en caso de irregularidades o inconvenientes relacionados con el otorgamiento de dichos poderes o mandatos ni respecto de las operaciones que se hayan realizado en ejercicio de estos por parte de los administradores de cuenta.

Será responsabilidad del usuario notificar a **Klik** cualquier modificación en la representación legal del usuario, así como la expedición de poderes, modificación de los mismos o su revocatoria. Tras la notificación de cualquier modificación en la representación del usuario, **Klik** procederá a suspender la cuenta del usuario hasta tanto se realice el registro del nuevo administrador de cuenta.

3.4. Modificación de información de administradores de cuenta

Los usuarios podrán solicitarle a **Klik** la modificación de los administradores de cuenta. Para efectuar estos cambios, será obligatorio remitir una solicitud formal, debidamente firmada por el representante legal de la empresa, que contenga toda la información actualizada y los documentos de soporte necesarios, que permitan identificar el nuevo administrador de cuenta y sus facultades.

Una vez recibida y validada la documentación requerida, **Klik** procederá a habilitar al nuevo administrador de cuenta. Posteriormente, notificará al usuario sobre la actualización de la cuenta de usuario.

El cumplimiento de este procedimiento es esencial para garantizar la seguridad y la integridad de las transacciones realizadas a través de la plataforma.

3.5. Uso de la plataforma

El uso de la plataforma **Klik** está sujeto a los presentes términos y condiciones, cuyo objetivo es regular las relaciones comerciales que se realizarán a través de la plataforma y las condiciones generales de operación de la misma. Al acceder y utilizar la plataforma, el usuario acepta las siguientes disposiciones:



3.6. Usos no autorizados o indebidos:

Los usuarios están obligados a utilizar la plataforma exclusivamente para los fines previstos y de conformidad con estos términos y condiciones, quedando estrictamente prohibido:

- i. Compartir, divulgar o utilizar información de la plataforma con fines comerciales o cualquier propósito ajeno a **Klik** y sus servicios.
- ii. Realizar cualquier actividad que exceda las facultades otorgadas en el poder o mandato conferido a los administradores de cuentas de usuario.
- iii. Los usuarios proveedores se abstendrán de realizar operaciones comerciales respecto de bienes o servicios ofertados en la plataforma **Klik** de forma directa con los usuarios clientes eludiendo los acuerdos comerciales pactados con **Klik**.
- iv. Los administradores de cuenta se abstendrán de realizar operaciones o dar instrucciones que resulten contrarias a los intereses del usuario o que induzcan en error a **Klik** y/o a otros usuarios.
- v. Desviar los recursos disponibles derivados de la ejecución de los contratos de respuesta a la demanda suscritos con **Klik** hacia cuentas diferentes a las registradas y autorizadas en el contrato con **Klik**.
- vi. Los administradores de cuenta se abstendrán de permitir que personas ajenas a la empresa tengan acceso o se beneficien de los servicios ofrecidos en la plataforma **Klik**.
- vii. Queda prohibido el uso de la plataforma **Klik**, así como de los productos y servicios disponibles en ella, para fines ilegales. También está prohibido realizar ingeniería inversa, crear obras derivadas, emplear herramientas de búsqueda o extracción de datos y contenido de la plataforma para su reutilización, o generar bases de datos propias que incluya parcial o totalmente nuestro contenido sin contar con nuestra autorización expresa.

3.7. Sanciones por uso indebido

En caso de detectar actividades prohibidas o sospechosas, **Klik** podrá:



- Suspender o cancelar el perfil del usuario, bajo el procedimiento de cancelación de cuentas previsto en los presentes términos y condiciones.
- Suspender la transferencia de recursos disponibles provenientes de los contratos de respuesta a la demanda, hasta que el representante legal del usuario autorice su desbloqueo.

3.8. Suspensión y cancelación de cuentas de usuario por parte de Klik Energy

Klik se reserva el derecho de suspender y/o cancelar cuentas de usuario cuando se presente un comportamiento que afecte la seguridad de **Klik**, de la plataforma **Klik** y de los usuarios, o cuando se verifiquen malas prácticas en la prestación del servicio o la calidad, idoneidad y seguridad de los productos ofrecidos en la plataforma **Klik** por parte de los usuarios proveedores.

La decisión de suspensión o de cancelación será una facultad discrecional del administrador de la plataforma, así como los términos en los cuales se aplicará la suspensión.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, se enumeran de manera enunciativa más no limitativa, algunas de las causales que podrían dar lugar a la suspensión y/o cancelación de las cuentas de usuario:

- i. Incumplimiento de obligaciones legales o contractuales que afecten a **Klik**, la plataforma y/o a los usuarios.
- ii. Uso indebido de la plataforma o sus servicios de acuerdo con lo previsto en los presentes términos y condiciones.
- iii. Realización de operaciones comerciales respecto de bienes o servicios ofertados en la plataforma **Klik** de forma directa con los usuarios clientes, eludiendo los acuerdos comerciales pactados con **Klik**.
- iv. Cualquier usurpación o sospecha de usurpación de las facultades de los administradores de cuenta.
- v. Fraude o actividad sospechosa: Cuando se detectan prácticas fraudulentas, como el uso de tarjetas de crédito robadas, crear cuentas falsas o realizar transacciones ilícitas.



vi. Infracción de derechos de propiedad intelectual.

vii. Malas prácticas en las transacciones: Si hay quejas recurrentes de los usuarios clientes sobre la calidad del producto, no entrega de los mismos, o si se detectan irregularidades en las transacciones.

viii. No respetar las políticas de devolución o reembolsos.

ix. Falta de respuesta o cooperación en investigaciones: Si un usuario no responde o se niega a colaborar en investigaciones relacionadas con fraude o violación de políticas.

Klik realizará sus mejores esfuerzos para detectar, advertir e impedir la comisión de conductas que afecten la seguridad de Klik, la Plataforma y/o los usuarios clientes, no obstante, Klik no será responsable por los perjuicios que se generen a los usuarios clientes, en los eventos en que se materialicen alguno de los comportamientos mencionados en el capítulo de usos no autorizados e indebidos de los presentes términos y condiciones o cualquier otro que genere un perjuicio a los usuarios clientes. Klik tampoco será responsable por los defectos de calidad, idoneidad y seguridad de los bienes o servicios ofrecidos por los usuarios proveedores en la plataforma Klik.

3.9. Procedimiento para la cancelación de cuentas por incumplimiento de términos y condiciones por parte de Klik:

3.9.1. Detección del incumplimiento:

Klik realizará un monitoreo constante de la actividad de los usuarios en la plataforma y hará sus mejores esfuerzos para identificar posibles violaciones a los términos y condiciones.

El incumplimiento puede ser detectado mediante:

i. Auditorías internas.

ii. Reportes automáticos del sistema.

iii. Denuncias o quejas de otros usuarios.



3.9.2. Notificación del posible incumplimiento:

Detectado el posible incumplimiento, se enviará una comunicación oficial al representante legal del usuario, informando sobre el posible incumplimiento detectado. La notificación incluirá:

- i. Detalles específicos del posible incumplimiento.
- ii. La sección de los términos y condiciones que ha sido vulnerada.
- iii. Los términos de la medida de suspensión de la cuenta de usuario que adoptará Klik Energy, cuando se considere que es necesario adoptar la suspensión preventiva, de conformidad con los presentes términos y condiciones.
- iv. Un plazo máximo para presentar una respuesta o subsanar el incumplimiento, si es aplicable.

3.9.3. Suspensión preventiva:

Cuando a juicio de Klik el posible incumplimiento pueda generar graves afectaciones o perjuicios a Klik, la plataforma Klik y/o a los usuarios, Klik podrá suspender temporalmente la cuenta, antes de tomar la decisión final. Durante este periodo, el usuario no podrá realizar transacciones ni acceder a los servicios de la plataforma que determine Klik.

3.9.4. Evaluación de la respuesta del usuario y decisión de Klik:

Klik evaluará cualquier explicación o acción correctiva presentada por el usuario dentro del plazo establecido.

Si la respuesta es satisfactoria y el incumplimiento se corrige, se levantarán las medidas de suspensión provisional, si a ello hay lugar y la cuenta podrá mantenerse activa bajo estricta supervisión por un periodo determinado.

Si el usuario no responde dentro del plazo establecido, o si la respuesta no es satisfactoria, Klik podrá cancelar la cuenta de usuario. Se emitirá una resolución escrita de cancelación, que incluirá:

- i. La justificación de la cancelación.



- ii. La fecha efectiva de la cancelación.
- iii. Consecuencias derivadas del cierre, como la inhabilitación de la billetera o el bloqueo de transacciones pendientes.
- iv. La advertencia de no poder registrarse nuevamente en la plataforma **Klik** sin autorización expresa de Klik.

3.9.5. Cancelación de la cuenta de usuario por uso no autorizado o indebido de la cuenta de usuario:

Cuando se decida la cancelación permanente de la cuenta de usuario, se bloqueará el acceso a la plataforma **Klik**. De igual forma, se procederá al congelamiento de los recursos disponibles derivados de los contratos de los mecanismos de respuesta a la demanda, si los hubiere, hasta que se determine su destino conforme a los presentes términos y condiciones y al contrato respectivo.

El usuario cliente entiende y acepta que el congelamiento de los recursos disponibles derivados de los contratos de los mecanismos de respuesta a la demanda se realiza como medida preventiva en su propio beneficio y en consecuencia acepta que dicha actuación con constituye un incumplimiento contractual y renuncia a iniciar reclamaciones tendientes a declarar la responsabilidad civil contractual de Klik.

3.9.6. Registro interno de cancelación:

Se registrará internamente la cancelación de la cuenta, especificando:

- i. El motivo del incumplimiento.
- ii. Las acciones tomadas por **Klik**.
- iii. Cualquier observación relevante para evitar reincidencias.
- iv. La advertencia de no poder registrarse nuevamente en la plataforma **Klik** sin autorización expresa de Klik.



3.9.7. Revisión de la decisión de cancelación de la cuenta de usuario:

Si el usuario desea que Klik revise su decisión de cancelación de la cuenta de usuario, podrá presentar una solicitud de revisión formal, la cual será evaluada por Klik dentro de un plazo de **10 días hábiles**. La decisión final será comunicada al usuario y será de carácter vinculante.

3.10. Cancelación voluntaria de cuentas de usuario:

Los usuarios tendrán la opción de solicitar, de forma voluntaria, el cierre de sus cuentas de usuario, siguiendo el procedimiento establecido a continuación:

3.10.1. Solicitud de cancelación:

El usuario deberá enviar una solicitud formal de cancelación de cuenta a través de los canales oficiales de Klik (correo electrónico, formulario en la plataforma o buzón de servicio al cliente). La solicitud debe incluir:

- Razón social y NIT del usuario.
- Nombre completo del representante legal del usuario.
- Código único asignado a la cuenta.
- Motivo de la cancelación.
- Fecha de cancelación efectiva.

3.10.2. Validación de identidad:

Klik verificará la identidad del solicitante y confirmará que la solicitud proviene del representante legal registrado o de una persona autorizada mediante un poder válido. Este proceso incluirá la validación del código único y la verificación de los datos proporcionados contra los registros internos.

3.10.3. Revisión de obligaciones pendientes:



Se realizará una revisión interna para verificar si la cuenta tiene obligaciones pendientes, como pagos por productos o servicios adquiridos o disputas activas. De encontrarse cualquiera de dichas circunstancias **Klik** se abstendrá de cancelar la cuenta hasta tanto las mismas sean resueltas.

3.10.4. Confirmación de cancelación:

Una vez cumplidas las etapas anteriores, Klik Energy enviará una confirmación escrita al usuario, señalando la fecha efectiva de la cancelación.

Klik Energy mantendrá un registro interno de las cuentas canceladas, indicando los motivos de la cancelación y cualquier observación relevante para futuras referencias.

3.11. Eliminación de datos:

Ocurrida la cancelación de la cuenta de usuario, los datos asociados a dicha cuenta serán tratados conforme a las políticas de tratamiento de datos personales de Klik y las políticas de privacidad previstas en estos términos y condiciones. Si el usuario solicita la eliminación de sus datos personales o empresariales, se procederá a eliminarlos, salvo aquellos que deban conservarse por obligaciones legales o contractuales.

3.12. Reincorporación:

En caso de que la empresa desee reactivar su cuenta en el futuro, deberá iniciar un nuevo proceso de registro, cumpliendo con los requisitos vigentes en ese momento.

3.13. Obligaciones de la plataforma Klik Energy

Klik se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma:

- i. Facilitar la realización de transacciones entre los usuarios de la plataforma, actuando como intermediario en las operaciones comerciales que se realicen dentro de **Klik**.



- ii. Proveer soporte técnico a los usuarios para el acceso y uso adecuado de la plataforma, incluyendo la resolución de problemas técnicos y la orientación sobre funcionalidades.
- iii. Garantizar la disponibilidad de la plataforma y hacer sus mejores esfuerzos para que los distintos métodos de pago se encuentren habilitados de manera continua, cumpliendo con los estándares de seguridad adecuados para proteger la información y las transacciones de los usuarios.
- iv. Proteger la seguridad de la plataforma: **Klik** tiene la responsabilidad de implementar medidas de seguridad para proteger los datos personales y empresariales, así como la información financiera de los usuarios. Esto incluye el uso de encriptación, sistemas de autenticación y protección contra fraudes.
- v. Facilitar la resolución de disputas: **Klik** proporcionará medios de comunicación que faciliten la resolución de disputas entre usuarios clientes y usuarios proveedores.
- vi. Seguir el procedimiento imparcial establecido en los presentes términos y condiciones cuando se presenten posibles usos no autorizados o indebidos de las cuentas de usuario.
- vii. Cumplir con las leyes y regulaciones: **Klik** exigirá que todas las transacciones y actividades realizadas en la plataforma cumplan con las leyes locales e internacionales.
- viii. Monitorear y moderar contenido y actividades: **Klik** exigirá que el contenido publicado en la plataforma (por ejemplo, descripciones de productos, imágenes, comentarios) sea legal, no resulte engañoso o infrinja los derechos de propiedad intelectual.
- ix. Brindar transparencia en los precios, tarifas y comisiones: **Klik** informará claramente a los usuarios proveedores sobre las tarifas que cobra, cómo se calculan las comisiones por ventas y cualquier otro cargo adicional que se aplique. Los usuarios clientes también deben tener claridad sobre los costos totales, incluyendo impuestos y tarifas de envío.
- x. Verificar la identidad de los usuarios proveedores: **Klik** verificará la identidad de los usuarios proveedores para evitar fraudes.
- xi. Fomentar el cumplimiento de las políticas de los usuarios proveedores: **Klik** verificará que los usuarios proveedores cumplan con sus propias políticas y las reglas de la plataforma. Esto incluye la verificación de la calidad de los productos y servicios, y el cumplimiento de los plazos de entrega.



xii. Proteger los derechos de propiedad intelectual: **Klik** exigirá a los usuarios proveedores el cumplimiento de las normas de propiedad intelectual y dispondrá un medio de comunicación que permita realizar denuncias por infracción de propiedad intelectual.

xiii. Proporcionar soporte al cliente: **Klik** ofrecerá un servicio de atención al cliente eficiente para resolver problemas, responder preguntas y ayudar a los usuarios con cualquier inconveniente relacionado con su cuenta, pagos, productos o servicios.

xiv. Exigir el cumplimiento de las políticas de devolución y reembolso de los usuarios proveedores.

xv. Promover un entorno seguro y ético: **Klik** velará por que todas las interacciones entre usuarios, clientes y proveedores sean seguras y éticas, promoviendo un entorno libre de fraude, acoso y conductas indebidas.

4. REGLAS DE LA COMERCIALIZACIÓN E INTERMEDIACIÓN EN LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA INDUSTRIA ENERGÉTICA

Podrán realizar operaciones de adquisición de bienes y/o servicios a través de la Plataforma **Klik**, los usuarios clientes que incluyan dentro de las facultades del administrador de cuenta la adquisición de los bienes o servicios que se oferten en la plataforma **Klik**. Podrán ofrecer bienes y/o servicios los usuarios proveedores.

Los usuarios proveedores ofertarán sus productos y servicios en **Klik** determinando los elementos esenciales del negocio jurídico con precisión en la oferta de productos hasta la atención al cliente y el cumplimiento de las normativas legales, siendo responsables de cumplir con los términos ofertados durante los períodos de vigencia, así como de actualizar las ofertas, en particular deberá cumplir las siguientes obligaciones:

4.1. Obligaciones de los usuarios proveedores



- i. **Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables:** Los usuarios proveedores deben asegurarse de que todos los productos y servicios que ofrezcan cumplan con las leyes locales e internacionales, como las leyes de propiedad intelectual, reglamentos técnicos, garantías, suficiencia y veracidad de la información del producto o servicio y cualquier otra que resulte aplicable al tipo de producto o servicio.
- ii. **Proporcionar información veraz y clara:** Los usuarios proveedores deben proporcionar descripciones precisas, completas y claras de los productos o servicios que ofrecen. Esto incluye detalles como el precio, las características, la disponibilidad, el estado (nuevo, usado), las capacidades de desempeño y consumo, exigencias de mantenimiento y cualquier otra información relevante.
- iii. **Garantizar la calidad de los productos y servicios:** Es responsabilidad de los usuarios proveedores ofrecer productos o servicios que sean de calidad y que cumplan con las expectativas razonables de los usuarios clientes, basándose en las descripciones proporcionadas.
- iv. **Respetar los precios y las condiciones de venta:** Los usuarios proveedores deben garantizar que los precios publicados sean exactos y respetar las condiciones acordadas con los usuarios clientes, como promociones, descuentos, o plazos de entrega
- v. **Gestionar el inventario y disponibilidad:** Los usuarios proveedores deben mantener actualizado su inventario y asegurarse de que los productos o servicios que publicitan estén disponibles para la venta. Si un artículo se agota, debe eliminarse o marcarse como no disponible.
- vi. **Atención al cliente y resolución de disputas:** Los usuarios proveedores deben estar disponibles para resolver cualquier duda o problema que pueda surgir con los usuarios clientes, como aclaraciones sobre el producto, solicitudes de devolución, o problemas de envío.
- vii. **Cumplir con las políticas de envío y entrega:** Los usuarios proveedores son responsables de cumplir con los tiempos de envío y entrega establecidos en la oferta realizada en la plataforma **Klik Energy**. Deben asegurarse de que los productos lleguen en el tiempo prometido y en condiciones adecuadas.
- viii. **Establecer una política clara de devolución y reembolsos:** Los usuarios proveedores deben establecer junto con la oferta la política de devolución y reembolsos aplicable a las operaciones que realicen con los usuarios clientes.



ix. Cumplir con las políticas de privacidad y protección de datos: Los usuarios proveedores deben cumplir con las leyes de protección de datos en caso de que recauden y traten información personal con ocasión de las operaciones de compraventa. Además, deberán cumplir con las políticas de privacidad establecidas en estos términos y condiciones.

x. Mantener una conducta ética y profesional: Los usuarios proveedores deben mantener una conducta ética y profesional en todas las interacciones dentro de la plataforma Klik. Esto incluye el respeto hacia los usuarios clientes, otros usuarios y proveedores, la no promoción de prácticas engañosas o desleales, y el cumplimiento de los deberes mercantiles.

xi. Pagar las tarifas y comisiones correspondientes: Los usuarios proveedores deben cumplir con los acuerdos de intermediación comercial pactados con Klik.

xii. Gestionar las evaluaciones y comentarios de los usuarios clientes: Los usuarios proveedores deben gestionar y responder de manera profesional a las valoraciones y comentarios de los usuarios clientes, ya sea de forma positiva o negativa. La interacción con los comentarios debe ser respetuosa y enfocada en mejorar la experiencia del cliente.

xiii. Notificar a Klik cualquier anomalía o inconveniente relacionado con su cuenta o con las transacciones realizadas a través de la plataforma.

4.2. Obligaciones de usuarios clientes:

Los usuarios clientes se comprometen a cumplir con las siguientes obligaciones:

i. Proporcionar información veraz y precisa: Los usuarios clientes deben asegurarse de proporcionar información correcta, actualizada y completa al momento de realizar una compra.

ii. Cumplir con las políticas de pago: Los usuarios clientes están obligados a pagar el precio de los productos o servicios que adquieren, siguiendo las condiciones y plazos establecidos en la oferta publicada en Klik.

iii. Respetar las políticas de devolución y reembolso: Los usuarios clientes deben seguir los procedimientos establecidos por los usuarios proveedores para devolver los productos o para



solicitar reembolsos. Esto implica hacerlo dentro del plazo establecido y cumplir con las condiciones especificadas por el usuario proveedor.

iv. Ser responsables con las valoraciones y comentarios: Los usuarios clientes deben proporcionar opiniones y calificaciones verídicas, basadas en su experiencia real con los productos y servicios adquiridos. Las reseñas deben ser respetuosas y no contener contenido difamatorio o engañoso.

v. Asumir la responsabilidad por la elección del producto: Los usuarios clientes deben ser responsables al seleccionar los productos o servicios que desean adquirir. Esto incluye leer las descripciones, condiciones y verificar las políticas de los usuarios proveedores, antes de realizar una compra.

vi. Notificar a Klik cualquier anomalía o inconveniente relacionado con su cuenta o con las transacciones realizadas a través de la plataforma.

4.3. Métodos de pago

La plataforma **Klik** permitirá el pago de los productos y servicios adquiridos por el usuario cliente mediante el uso de sus recursos disponibles provenientes de los contratos de respuesta a la demanda. Dicha facultad se encuentra restringida a los administradores de la cuenta de usuario cuando estos son: los representantes legales del usuario cliente o cuando en el poder o mandato les ha sido otorgada dicha facultad expresamente. Los usuarios clientes entienden y aceptan que, al comprar un producto o servicio señalando como método de pago los recursos disponibles provenientes de los contratos de respuesta a la demanda, otorgan una instrucción irrevocable de giro a Klik para que este proceda a pagar en nombre del usuario cliente, el producto adquirido, hasta el monto reflejado en su cuenta.

En adición la plataforma **Klik**, permitirá la realización de pagos a través de diversos métodos, incluyendo tarjetas de crédito, tarjetas de débito, PSE, Nequi, y Daviplata.

4.4. Cargos y comisiones

La plataforma **Klik** no cobrará comisiones por el uso de sus servicios.



4.5. Políticas devolución y reembolsos

Cada uno de los usuarios proveedores establecerá de manera independiente y autónoma las políticas de devolución y reembolsos aplicables a las operaciones realizadas a través de **Klik**. Sin perjuicio de lo anterior **Klik** dispondrá de un mecanismo de comunicación para que los usuarios clientes puedan gestionar las devoluciones y reembolsos de las operaciones realizadas en **Klik**.

Klik no será responsable de la efectividad de la gestión de devoluciones y reembolsos de los usuarios proveedores.

5. ASUNTOS GENERALES

5.1. Jurisdicción y ley aplicable

Estos términos y condiciones se rigen por la ley colombiana. Toda controversia derivada de su aplicación, interpretación, ejecución o validez será resuelta por los tribunales nacionales ordinarios competentes.

5.2. Indemnidad

i. **Responsabilidad del Usuario:** El usuario de la plataforma **Klik** es el único responsable de garantizar que todas las transacciones realizadas en su cuenta sean efectuadas por personas autorizadas y que cumplan con los requisitos legales y contractuales establecidos. Cualquier transacción realizada por una persona no autorizada, ya sea interna o externa a la organización del usuario, será responsabilidad exclusiva del usuario y no de **Klik**.

ii. **Indemnización a KLIK:** El usuario se compromete a indemnizar y mantener indemne a **Klik**, sus directores, empleados, representantes, afiliados y socios, frente a cualquier reclamo, demanda, acción legal, daño, pérdida, costo, gasto (incluidos honorarios legales razonables) que se derive de transacciones realizadas en la plataforma.



iii. Exoneración de Responsabilidad de Klik: Klik no será responsable en ningún caso por los daños, perjuicios, pérdidas o inconvenientes que puedan derivarse de transacciones realizadas en la plataforma. Asimismo, Klik no será responsable por el uso indebido de la plataforma por parte del usuario o de cualquier tercero que acceda a la plataforma sin autorización expresa.

iv. Medidas Preventivas: Klik recomienda que el usuario adopte todas las medidas de seguridad necesarias para evitar accesos no autorizados a su cuenta, incluyendo la protección de sus credenciales de acceso, la verificación de los usuarios autorizados para realizar transacciones y la implementación de medidas internas de control.

v. Notificación de Incidentes: En caso de que el usuario detecte una transacción no autorizada o cualquier acceso no autorizado a su cuenta, deberá notificar inmediatamente a Klik para que se tomen las acciones necesarias, conforme a las políticas de seguridad de la plataforma. Sin embargo, Klik no asumirá responsabilidad alguna por los efectos de dichas transacciones si el usuario no toma las medidas adecuadas de prevención y no notifica el incidente oportunamente.

5.3. Política de Privacidad de Klik

En Klik respetamos la privacidad y nos comprometemos a proteger la información personal y empresarial que comparten los usuarios con nosotros. Esta política de privacidad explica cómo se recopila, usa, comparte y protege la información de los usuarios cuando acceden o usan la plataforma y sus servicios.

i. Recopilación de la información

Klik puede recopilar tres tipos de información:

- **Información personal:** Esta es la información que proporciona directamente el administrador de cuenta al momento del registro como nombre, identificación, número de teléfono.
- **Información empresarial:** Corresponde a la información empresarial que es proporcionada al momento del registro como correo electrónico empresarial, dirección de la empresa, información



financiera e información comercial. Adicionalmente Klik podrá recopilar información operativa, estratégica y legal.

- **Información de Uso:** Recopilamos información sobre el uso de la plataforma y otros datos de interacción, mediante el uso de cookies y tecnologías similares.

ii. Uso de la información

Klik utilizará la información para los siguientes propósitos:

- Para procesar y gestionar compras y transacciones en la plataforma.
- Para proporcionar atención al cliente y resolver cualquier problema relacionado con los servicios que presta la plataforma.
- Para enviar notificaciones importantes relacionadas con la cuenta de usuario o cambios en las políticas.
- Para mejorar nuestros servicios, personalizar la experiencia de los usuarios y optimizar el funcionamiento de la plataforma.
- Para enviar comunicaciones promocionales o actualizaciones, siempre que el usuario haya dado su consentimiento.
- Para realizar análisis sobre el consumo energético de los usuarios clientes.
- Para proponer estrategias de optimización del consumo energético y optimizar la participación de los usuarios en los mecanismos de respuesta a la demanda.
- Para utilizarlo como insumo en herramientas de inteligencia artificial para optimizar el consumo energético y la participación de los usuarios en los mecanismos de respuesta a la demanda.

iii. Revelación de información

Klik no revelará la información recopilada con terceros, excepto en los siguientes casos:



- **Cumplimiento de la ley:** Klik revelará la información recopilada si es requerido por autoridad competente o cuando sea una obligación legal o reglamentaria. En todo caso Klik advertirá al titular de la información con anterioridad a la revelación.
- **Operaciones de integración empresarial:** En caso de una fusión, adquisición o venta de activos, tu información podría ser transferida como parte del proceso.

iv. Cookies y tecnologías similares

Klik utiliza cookies y tecnologías similares para mejorar la experiencia del usuario en la plataforma.

Klik utiliza los siguientes tipos de cookies:

- **Cookies esenciales:** Estas cookies son necesarias para el funcionamiento básico de la plataforma como la gestión de la cuenta de usuario, el acceso a áreas protegidas o la finalización de un proceso de compra. Sin estas cookies, algunas funcionalidades del sitio no estarían disponibles.
- **Cookies de rendimiento:** Estas cookies permiten contar el número de visitas y conocer cómo los usuarios navegan en la plataforma. Esta información es utilizada para mejorar la funcionalidad y el rendimiento de nuestra plataforma.
- **Cookies de funcionalidad:** Estas cookies permiten recordar las preferencias de los usuarios para personalizar la experiencia de navegación y ofrecer contenidos más relevantes según la cuenta.
- **Cookies publicitarias y de marketing:** Estas cookies son utilizadas para mostrar anuncios personalizados en función de los intereses de los usuarios y comportamientos de navegación. Además, ayudan a medir la efectividad de las campañas publicitarias.
- **Cookies de terceros:** Algunos de nuestros socios comerciales pueden instalar cookies en el dispositivo del usuario para realizar análisis de comportamiento, proporcionar contenido publicitario o mejorar la funcionalidad del sitio web.

v. Control de las cookies: Los usuarios tienen la opción de aceptar o rechazar las cookies configurando su navegador para que no acepte cookies o eliminando las cookies ya instaladas. Sin



embargo, es importante tener en cuenta que la desactivación de las cookies puede afectar algunas funcionalidades de la plataforma.

Para más información sobre cómo gestionar o eliminar las cookies, a continuación, se comparten los enlaces a las páginas de configuración de cookies de los navegadores más utilizados:

Google:

<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=es419&co=GENIE.Platform%3DDesktop>

Safari:

<https://help.apple.com/safari/mac/10.0/es.lproj/sfri11471.html>

Firefox:

<https://support.mozilla.org/es/kb/Borrar%20cookies>

vi. Consentimiento: Al continuar utilizando nuestra plataforma o nuestros servicios, aceptas el uso de cookies de acuerdo con los términos establecidos en esta cláusula de cookies. En caso de que no deseas aceptar las cookies, te invitamos a desactivarlas desde tu navegador, aunque algunas funciones del sitio podrían no estar disponibles.

vii. Actualización de la política de cookies: La presente política de cookies podrá reflejar cambios en la forma de utilizar las cookies o en virtud de cambios legislativos. El usuario deberá revisar esta página periódicamente para estar al tanto de cualquier actualización. En caso de cambios significativos, se enviará una notificación a través de los medios disponibles en nuestra plataforma.

viii. Contacto: Cualquier duda sobre la presente política de cookies o sobre la gestión de la información recopilada podrá ser enviada al siguiente correo electrónico de contacto l.parra@klikenergy.com.

ix. Seguridad de la información: Klik implementará medidas de seguridad para proteger la información recolectada contra accesos no autorizados, alteraciones, divulgaciones o destrucción. Sin embargo, deberá tenerse en cuenta que ninguna transmisión de datos por Internet o almacenamiento electrónico es completamente segura, por lo que no es posible garantizar una seguridad absoluta.



x. Derechos de los usuarios: Los usuarios tienen derecho a acceder, corregir, eliminar o restringir el uso de su información personal o empresarial en cualquier momento. También pueden optar por no recibir comunicaciones promocionales.

xi. Cambios en esta política: Klik se reserva el derecho de modificar esta política de privacidad en cualquier momento. Los cambios serán publicados en la plataforma y entrará en vigor tan pronto como se publiquen.

xii. Contacto: Si tienes alguna pregunta o inquietud sobre esta política de privacidad o sobre cómo manejamos tu información personal, puedes contactarnos en:

l.parra@klikenergy.com

Cra. 11a #94a-56, Bogotá

+57 3194071819

5.4. Tratamiento de datos

La información proporcionada por los usuarios y los administradores de cuenta será gestionada de conformidad con la política de protección de datos de **Klik**, que puede ser consultada en www.klikenergy.com o de acuerdo con la política de privacidad establecida en los presentes términos y condiciones. Los usuarios y los administradores de cuenta tendrán derecho a solicitar la modificación o eliminación de sus datos previa notificación.

Los datos asociados a las cuentas serán tratados según las políticas de privacidad de Klik Energy y la normativa vigente, conservando únicamente aquella información necesaria para cumplir con obligaciones legales o contractuales. Adicionalmente, **Klik** recolectará y procesará esta información con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos definidos en estos Términos y Condiciones para el uso adecuado de la plataforma. Toda la información será almacenada de manera segura en la infraestructura de Google Cloud Platform.

5.5. Propiedad intelectual

Klik es propietaria de todos los derechos de propiedad intelectual sobre sus sitios, todo su contenido, servicios, productos, marcas, nombres comerciales, logos, diseños, imágenes, frases



publicitarias, derechos de autor, dominios, programas de computación, códigos, desarrollos, software, bases de datos, información, tecnología, patentes y modelos de utilidad, diseños y modelos industriales, secretos comerciales, entre otros (“Propiedad Intelectual”) y se encuentran protegidos por leyes nacionales e internacionales.

La autorización de uso de la plataforma **Klik**, no implica una autorización para usar su Propiedad Intelectual, excepto consentimiento previo y expreso.

En caso de que un usuario proveedor infrinja la propiedad intelectual de **Klik** o de terceros, **Klik** podrá remover dicha publicación total o parcialmente, sancionar al usuario conforme a lo previsto en estos términos y condiciones y ejercer las acciones judiciales correspondientes.

Con la aceptación de los presentes términos y condiciones los usuarios clientes autorizan el uso de sus marcas por parte de **Klik** en la plataforma para fines exclusivamente operativos.

5.5.1. Autorizaciones otorgadas por parte de los usuarios proveedores

Los usuarios proveedores conceden a Klik una licencia mundial, gratuita, indefinida y no exclusiva sobre todo el contenido incluido en sus publicaciones, incluyendo, pero sin limitarse a, nombres comerciales, marcas, imágenes, videos, textos y cualquier otro elemento o signo distintivo que identifique al proveedor o los bienes y servicios ofrecidos en la plataforma **Klik** en adelante el “Contenido”.

Klik podrá utilizar, publicar y reproducir todo el Contenido para usarlos en la plataforma **Klik** y cualquier medio de comunicación con el fin de clasificar productos, identificar ofertas y realizar acciones publicitarias y de marketing.

El usuario proveedor garantiza que cuenta con todos los derechos necesarios para otorgar a Klik la mencionada licencia, resultando responsable por cualquier infracción a derechos de terceros que el uso de los Contenidos pudiera generar. Además, se compromete a exonerar a Klik de cualquier reclamación que pudiera recibir de terceros debido al uso de dichos Contenidos.

5.6. Régimen anticorrupción y cumplimiento del sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo



Los usuarios reconocen y declaran que no realizarán ninguna acción que pudiera constituirse como violación de cualquier normatividad dentro de la jurisdicción en la que opere, incluyendo pero no limitado a la normatividad colombiana como es la ley 1778/2016 referente a soborno transnacional, el Estatuto Anticorrupción ley 1474 de 2011 y a la Ley de Prácticas Corruptas Extranjeras de 1977 de Estados Unidos y sus modificaciones ("FCPA") y garantizan y aceptan que no incurrirán en delitos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo o sus delitos fuente. El usuario se compromete formalmente a impartir instrucciones a todos sus empleados y agentes y a cualesquiera otros representantes suyos, exigiéndoles en todo momento el cumplimiento de las leyes de la República de Colombia, y especialmente aquellas que rigen la relación contractual que podría derivarse con la aceptación de los presentes términos y condiciones. Cualquier incumplimiento o violación a esta obligación consagrada en este numeral, por parte del usuario o cualquiera de sus empleados, representantes, socios, revisores fiscales o contadores, facultará a Klik a suspender o cancelar la cuenta de usuario, sin perjuicio de las demás acciones legales y facultades que tenga para reclamar la responsabilidad de conformidad con los presentes términos y condiciones.

5.7. Modificaciones a los términos y condiciones

La plataforma se reserva el derecho de modificar o actualizar los Términos y Condiciones en cualquier momento. Estas modificaciones serán notificadas a los usuarios mediante los medios de contacto proporcionados durante el registro, como el correo electrónico. Es responsabilidad de los usuarios revisar dichas actualizaciones y aceptar los cambios para continuar utilizando la plataforma.

Las actualizaciones garantizarán la alineación con nuevos desarrollos tecnológicos como la implementación de sistemas de seguridad adicionales, adecuaciones normativas, así como la regulación de nuevos productos y servicios que se ofrezcan en la plataforma o la modificación de los existentes.

Los usuarios que no tengan obligaciones pendientes con Klik o con otros usuarios de la plataforma y que ya no se encuentren representados por Klik en cualquiera de los mecanismos de respuesta a



la demanda, podrán dar por terminada su relación con **Klik** cancelando su cuenta de manera definitiva.