TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA CARIBE CAMBIA TU ENERGÍA

Programa: Caribe Cambia Tu Energía

Entidad líder: Ministerio de Minas y Energía

Entidad ejecutora: Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía (FENOGE)

Operador: Air-e Intervenida S.A.S.

1. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se adoptan las siguientes definiciones:

Programa: Caribe Cambia Tu Energía.

Ministerio: Ministerio de Minas y Energía de Colombia.

FENOGE: Fondo de Energías No Convencionales y Gestión Eficiente de la Energía, entidad ejecutora del Programa.

Operador: Air-e Intervenida S.A.S., responsable de la implementación técnica, operativa, social, comercial y de seguimiento del Programa dentro de su área de prestación del servicio.

Beneficiario: Persona natural que, una vez surtido el proceso de validación y aprobación, accede al incentivo otorgado por el Programa.

Comercializador Aliado: Persona jurídica o establecimiento de comercio autorizado para la comercialización de los equipos objeto del incentivo.

Equipo Sustituido: Nevera, congelador o aire acondicionado entregado por el Beneficiario para su retiro y gestión ambiental.

Incentivo: Beneficio económico otorgado por el Programa, sujeto al cumplimiento de los requisitos, condiciones de elegibilidad, disponibilidad presupuestal y demás disposiciones previstas en los presentes Términos y Condiciones.

Número de Identificación del Contrato (NIC): Corresponde al código único asociado al servicio público domiciliario de energía eléctrica que identifica la cuenta de usuario y que será utilizado por el Programa como mecanismo de validación, control, trazabilidad y verificación para la asignación, ejecución y seguimiento de los incentivos previstos en los presentes Términos y Condiciones.

2. Objeto

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones, requisitos, criterios de elegibilidad, beneficios, obligaciones, restricciones y demás disposiciones aplicables a la participación de los potenciales beneficiarios en el Programa Caribe Cambia Tu Energía.

El Programa Caribe Cambia Tu Energía tiene como finalidad promover la eficiencia energética en el sector residencial mediante la sustitución de equipos de refrigeración ineficientes por equipos energéticamente eficientes, contribuyendo a la reducción del consumo de energía eléctrica y al mejoramiento de las condiciones de bienestar de los hogares beneficiarios.

3. Relación entre las Entidades Participantes

El Ministerio de Minas y Energía actúa como entidad líder de la política pública orientada a promover la eficiencia energética en el sector residencial.

FENOGE actúa como entidad ejecutora del Programa.

Air-e Intervenida S.A.S. actúa como Operador responsable de la implementación técnica, social, comercial, operativa y de seguimiento del Programa dentro de su área de cobertura.

Los Comercializadores Aliados participan en la comercialización de los equipos objeto del incentivo y en la atención de las

garantías correspondientes.

Cada entidad responderá exclusivamente por las obligaciones y responsabilidades que le correspondan de conformidad con las disposiciones legales, contractuales y reglamentarias aplicables.

4. Alcance del Programa

El Programa contempla la sustitución de hasta veinte mil (20.000) equipos de refrigeración ineficientes en la región Caribe. En el área de operación de Air-e Intervenida S.A.S. se prevé la sustitución de hasta siete mil treinta y nueve (7.039) equipos.

5. Cobertura Geográfica

Podrán participar los usuarios ubicados dentro del área de prestación del servicio de energía eléctrica operada por Air-e Intervenida S.A.S. en:

Departamentos

- Atlántico, Magdalena, La Guajira.

Municipios del Magdalena

- Plato, Tenerife, Cerro de San Antonio, Concordia, Chivolo, El Piñón, Pedraza, Pivijay, Remolino, Salamina, Sitio Nuevo, Zapayán, Aracataca, Ciénaga, El Retén, Fundación, Pueblo viejo, Zona Bananera, Santa Marta.

6. Requisitos para Participar

Podrán participar quienes cumplan la totalidad de los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de dieciocho (18) años.
2. Residir en una vivienda ubicada dentro de la cobertura geográfica del Programa.
3. Pertenecer a los estratos socioeconómicos 1, 2 o 3.
4. Ser propietario, poseedor o residente autorizado del inmueble.
5. Presentar la documentación e información requerida.

6. Contar con un equipo elegible para sustitución.
7. Aceptar integralmente los presentes Términos y Condiciones.
8. Que el Número de Identificación del Contrato (NIC) asociado a la solicitud no haya sido beneficiario previamente de un incentivo ni haya sido objeto de una sustitución de equipo aprobada o ejecutada en el marco del Programa Caribe Cambia Tu Energía**.**

7. Condiciones de Elegibilidad de los Equipos

Serán elegibles para sustitución:

- Neveras.
- Congeladores.
- Aires acondicionados.

Los equipos deberán cumplir las siguientes condiciones:

1. Tener una antigüedad igual o superior a diez (10) años o utilizar un refrigerante distinto al R600a.
2. Pertenecer al hogar postulante.
3. Estar destinados a uso residencial y oficial de la región Caribe.
4. Ser entregados al Programa para su gestión ambiental.
5. Cumplir con los criterios técnicos definidos por FENOGE y el Operador.

8. Proceso de Selección

La aprobación de los beneficiarios estará sujeta a:

- Verificación documental.
- Validación de requisitos.
- Verificación técnica.
- Disponibilidad presupuestal.

- Cumplimiento de metas territoriales.
- Cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

Las actividades de validación documental, visitas técnicas, verificación de requisitos, selección de beneficiarios y seguimiento podrán ser realizadas por Air-e Intervenida S.A.S. o por terceros autorizados para la ejecución del Programa.

9. Criterios de Priorización

En caso de que la demanda supere la disponibilidad de recursos, FENOGE podrá aplicar criterios de priorización, entre ellos:

- Mujeres jefas de hogar.
- Personas con discapacidad.
- Hogares en condición de vulnerabilidad.
- Antigüedad del equipo a sustituir.
- Criterios territoriales establecidos para el cumplimiento de metas del Programa.

La aplicación de estos criterios no constituirá exclusión automática de otros participantes que cumplan los requisitos establecidos.

10. Incentivo

El valor del incentivo aplicable dependerá del tipo de equipo seleccionado, su capacidad, la referencia comercial disponible, el Comercializador Aliado autorizado y las condiciones comerciales vigentes al momento de la adquisición. Los montos señalados en los numerales siguientes corresponden a valores máximos de referencia y no constituyen una garantía de precio de venta del equipo, el cual podrá variar entre Comercializadores Aliados, referencias comerciales, condiciones de mercado y disponibilidad de inventario.

10.1 Neveras

Para las neveras objeto del Programa, el incentivo podrá corresponder al cuarenta por ciento (40 %) del valor comercial del equipo seleccionado.

Litraje Bajo

Aplica para equipos con capacidades de 205 a 215 litros.

Podrá otorgarse un incentivo de hasta **SEISCIENTOS SETENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($671.454).**

Litraje Medio

Aplica para equipos con capacidades de 229 y 297 litros.

Podrá otorgarse un incentivo de hasta **NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CIENTO DIEZ PESOS M/CTE ($996.110)**.

Litraje Alto

Aplica para equipos nuevos con capacidad máxima de 394 litros en el sector residencial.

Podrá otorgarse un incentivo de hasta **UN MILLÓN DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE ($1.262.624)**.

10.2 Congeladores

Para los congeladores objeto del Programa, el incentivo podrá corresponder hasta al cuarenta por ciento (40 %) del valor comercial del equipo seleccionado.

Litraje Bajo

Aplica para equipos con capacidades de 145 y 204 litros.

Podrá otorgarse un incentivo de hasta **QUINIENTOS SESENTA Y TRES MIL CIENTO CUARENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($563.146).**

Litraje Medio

Aplica para equipos con capacidades de 246 y 297 litros.

Podrá otorgarse un incentivo de hasta **SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS TREINTA PESOS M/CTE ($768.930)**.

Litraje Alto

Aplica para equipos nuevos con capacidades de 337, 429 y 519 litros.

Podrá otorgarse un incentivo de hasta **UN MILLÓN TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL SETECIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE ($1.353.792)**.

10.3 Aires Acondicionados

Para los aires acondicionados objeto del Programa, el incentivo podrá corresponder hasta al cuarenta por ciento (40 %) del valor comercial del equipo seleccionado.

Aplica para equipos con capacidad de **12.000 BTU**, para los cuales podrá otorgarse un incentivo de hasta **UN MILLÓN CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL CIENTO VEINTE PESOS M/CTE ($1.485.120)**.

10.4 Condiciones Generales del Incentivo

Los valores señalados en el presente numeral corresponden a montos máximos de referencia definidos por el Programa. El valor efectivo del incentivo podrá variar en función de:

- Las condiciones comerciales vigentes de cada Comercializador Aliado.
- La referencia específica del equipo seleccionado.
- La disponibilidad de inventario.
- Los lineamientos técnicos, operativos y presupuestales definidos por FENOGE.
- Las actualizaciones que se realicen sobre referencias, capacidades o categorías de equipos durante la ejecución del Programa.

En consecuencia, el incentivo aplicable podrá ser inferior a los montos máximos aquí establecidos y, en ningún caso, podrá superar los topes definidos para cada categoría de equipo.

El incentivo será aplicado como descuento directo sobre el valor de venta del equipo autorizado y no será entregado en dinero en efectivo al Beneficiario.

El incentivo:

- No será transferible.
- No será canjeable por dinero.
- No constituirá subsidio entregado en efectivo.
- Solo será aplicable a equipos autorizados por el Programa y adquiridos a través de Comercializadores Aliados autorizados.

Parágrafo 1. La asignación final del incentivo estará sujeta a las condiciones comerciales vigentes del Comercializador Aliado, a la disponibilidad de equipos y a las validaciones efectuadas por el Programa. La publicación de los montos máximos de referencia no constituye obligación de otorgamiento automático de dichos valores a los participantes.

Parágrafo 2. Limitación del beneficio por NIC. El incentivo otorgado en el marco del Programa Caribe Cambia Tu Energía se concederá por una única vez respecto de cada Número de Identificación del Contrato (NIC). En consecuencia, por cada NIC únicamente podrá aprobarse, asignarse y ejecutarse un (1) incentivo para la sustitución de un (1) equipo objeto del Programa, independientemente de la categoría del equipo a sustituir, de la persona que presente la solicitud o de los integrantes del hogar asociados a dicho servicio.

La aprobación, asignación o ejecución de un incentivo impedirá el otorgamiento de beneficios adicionales vinculados al mismo NIC durante la vigencia del Programa, salvo que FENOGE disponga expresamente lo contrario mediante modificación formal de los presentes Términos y Condiciones.

Parágrafo 3. Actualización de montos, capacidades y referencias comerciales. Los montos máximos de referencia del incentivo, las categorías de equipos, los rangos de capacidad, las referencias comerciales elegibles, los Comercializadores Aliados y demás condiciones operativas asociadas a la ejecución del Programa podrán ser actualizados, ampliados, modificados o sustituidos por FENOGE, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, las condiciones del mercado, los lineamientos técnicos aplicables, la evolución de la oferta comercial y las necesidades de ejecución del Programa.

Dichas actualizaciones no constituirán modificación sustancial de los presentes Términos y Condiciones y podrán ser implementadas mediante actos, lineamientos, manuales operativos, anexos técnicos, circulares, publicaciones oficiales o cualquier otro mecanismo definido por FENOGE para la administración del Programa.

En consecuencia, los participantes reconocen y aceptan que los montos máximos de referencia, las capacidades, las referencias comerciales disponibles y las demás condiciones asociadas al incentivo podrán variar durante la vigencia del Programa, sin que ello genere derecho adquirido, indemnización, compensación o reclamación alguna frente al Ministerio de Minas y Energía, FENOGE, Air-e Intervenida S.A.S. o los Comercializadores Aliados.

11. Forma de Pago del Valor no Cubierto por el Incentivo

El incentivo otorgado en el marco del Programa Caribe Cambia Tu Energía corresponderá exclusivamente al valor aprobado conforme a los criterios y montos establecidos para cada categoría de equipo elegible.

Cuando el valor comercial del equipo seleccionado por el Beneficiario sea superior al monto del incentivo asignado, el Beneficiario deberá asumir directamente y con sus propios recursos la diferencia correspondiente.

El pago del saldo no cubierto por el incentivo deberá realizarse al Comercializador Aliado, de acuerdo con las condiciones comerciales, medios de pago, plazos, mecanismos de financiación y demás requisitos definidos por este.

La aprobación del incentivo no constituye financiación ni crédito sobre el valor restante del equipo, ni genera obligación alguna a cargo de FENOGE, Air-e Intervenida S.A.S. o del Programa respecto del pago de dicho saldo.

La entrega del equipo nuevo estará sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos por el Programa y, cuando corresponda, a la acreditación del pago del valor que deba asumir el Beneficiario.

Parágrafo. El Beneficiario reconoce y acepta que el incentivo constituye un aporte económico parcial para la adquisición del equipo eficiente y que, en ningún caso, cubre la totalidad del valor comercial del bien, salvo que expresamente se informe lo contrario por parte del Programa.

12. Cupos y Disponibilidad de Recursos

La participación en el Programa no garantiza la asignación del incentivo.
La selección de beneficiarios estará sujeta a:

- Disponibilidad presupuestal.
- Disponibilidad de inventario.
- Cupos disponibles.
- Cronograma de ejecución.
- Cumplimiento de metas territoriales.
- Validación y aprobación por parte del Operador.

13. Obligaciones del Beneficiario

Sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en la legislación vigente y en los documentos que regulan la ejecución del Programa, el Beneficiario estará obligado a:

1. Suministrar información completa, veraz y verificable.
2. Permitir el ingreso a la vivienda del personal autorizado por Air-e Intervenida S.A.S.
3. Facilitar las visitas técnicas e inspecciones requeridas.

4. Entregar el equipo sustituido para su gestión ambiental.
5. Suscribir los documentos, formatos y actas requeridos.
6. Permitir la verificación y actualización de la información necesaria para la ejecución y seguimiento del Programa.
7. Destinar el equipo adquirido al uso residencial del hogar beneficiario.
8. Abstenerse de realizar actos dirigidos a obtener beneficios indebidos.
9. Cumplir los lineamientos técnicos, operativos y administrativos del Programa.
10. Informar oportunamente cualquier modificación relevante de las condiciones declaradas durante el proceso de postulación.
11. Abstenerse de presentar solicitudes adicionales de incentivo asociadas a un Número de Identificación del Contrato (NIC) que ya haya sido beneficiado dentro del Programa.

14. Obligaciones de FENOGE

En su calidad de entidad ejecutora del Programa Caribe Cambia Tu Energía, FENOGE tendrá las siguientes obligaciones:

a) Definir los lineamientos técnicos, operativos, administrativos y presupuestales necesarios para la ejecución del Programa.

b) Administrar los recursos destinados al otorgamiento de los incentivos, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y los mecanismos establecidos para tal fin.

c) Definir los criterios de elegibilidad, focalización, priorización y selección de los potenciales beneficiarios.

d) Establecer y actualizar, cuando resulte necesario, los montos de referencia de los incentivos, las categorías de equipos elegibles y demás condiciones aplicables al Programa.

e) Realizar actividades de seguimiento, monitoreo, control y evaluación de la ejecución del Programa, directamente o a través de terceros autorizados.

f) Velar por la adecuada utilización de los recursos destinados al Programa y por el cumplimiento de sus objetivos de eficiencia energética.

g) Publicar o divulgar, a través de los canales oficiales, las modificaciones, actualizaciones o ajustes que se efectúen a los presentes Términos y Condiciones.

h) Las demás que le correspondan de conformidad con la normatividad vigente y los instrumentos que regulan el Programa.

15. Obligaciones de Air-e Intervenida S.A.S.

En su calidad de Operador del Programa Caribe Cambia Tu Energía, Air-e Intervenida S.A.S. tendrá las siguientes obligaciones:

a) Ejecutar las actividades técnicas, operativas, comerciales, sociales y de seguimiento requeridas para la implementación del Programa dentro de su área de cobertura.

b) Verificar el cumplimiento de los requisitos de participación, criterios de elegibilidad y demás condiciones establecidas para la asignación del incentivo.

c) Realizar directamente o a través de terceros autorizados las visitas técnicas, validaciones documentales y demás verificaciones requeridas para la ejecución del Programa.

d) Coordinar la implementación operativa del Programa con los Comercializadores Aliados y demás actores involucrados en su ejecución.

e) Mantener mecanismos de control y trazabilidad que permitan verificar la correcta asignación y aplicación de los incentivos.

f) Disponer de canales de atención para brindar orientación a los usuarios y atender las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos relacionados con el Programa.

g) Gestionar la información obtenida durante la ejecución del Programa de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

h) Realizar actividades de seguimiento y verificación cuando estas resulten necesarias para garantizar el cumplimiento de las condiciones del Programa.

i) Garantizar que los equipos sustituidos sean entregados para su correspondiente gestión ambiental, de conformidad con la normativa aplicable y los procedimientos definidos para el Programa.

j) Las demás que le correspondan de acuerdo con la ley, los lineamientos establecidos por FENOGE y los instrumentos que regulan la ejecución del Programa.

Parágrafo. Las obligaciones previstas en el presente numeral constituyen obligaciones de medio y no de resultado. En consecuencia, ni FENOGE ni Air-e Intervenida S.A.S. garantizan la aprobación de las solicitudes presentadas, la asignación del incentivo, la disponibilidad permanente de recursos o inventarios, ni la obtención de ahorros específicos en el consumo de energía, aspectos que estarán sujetos al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Programa y a las condiciones técnicas, operativas y presupuestales aplicables.

16. Solución de Controversias

Cualquier controversia, diferencia o reclamación que surja con ocasión de la interpretación, aplicación, ejecución o cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones será atendida inicialmente a través de los canales oficiales de atención dispuestos por el Programa Caribe Cambia Tu Energía.

Las partes procurarán resolver de manera directa cualquier diferencia que se presente. En caso de no alcanzarse una solución, la controversia será resuelta por las autoridades competentes de la República de Colombia, de conformidad con la legislación vigente.

17. Causales de Rechazo o Pérdida del Beneficio

La solicitud podrá ser rechazada o el beneficio podrá ser cancelado cuando:

1. Se suministre información falsa, alterada, incompleta o inconsistente.
2. No sea posible verificar la información aportada.
3. El equipo presentado no cumpla las condiciones de elegibilidad.
4. Se impidan las verificaciones técnicas o documentales requeridas.
5. Se detecten conductas fraudulentas o suplantación.
6. Se incumplan las obligaciones previstas en estos Términos y Condiciones.

7. Se agoten los recursos destinados al Programa.
8. Se evidencie uso indebido del beneficio otorgado.
9. Se niegue injustificadamente el acceso para las actividades de verificación y seguimiento.
10. Se incumplan las condiciones de permanencia definidas por el Programa.
11. Se determine la existencia de incumplimientos que comprometan la transparencia, correcta ejecución o destinación de los recursos asociados al Programa.
12. Se evidencie el incumplimiento de cualquier disposición contenida en los presentes Términos y Condiciones.
13. Se verifique que el Número de Identificación del Contrato (NIC) asociado a la solicitud haya recibido previamente un incentivo, cuente con una sustitución aprobada, se encuentre en proceso de ejecución o haya sido beneficiado con una sustitución ejecutada en el marco del Programa Caribe Cambia Tu Energía.

18. Compromiso Social

El Programa promueve la igualdad de oportunidades y fomenta la participación de mujeres jefas de hogar, personas con discapacidad y hogares en condición de vulnerabilidad, conforme a los criterios de focalización y priorización definidos por FENOGE.

19. Compromiso Ambiental

El Programa tiene como finalidad contribuir a:

1. La reducción del consumo de energía eléctrica.
2. La disminución de emisiones asociadas al consumo energético.
3. La promoción del uso eficiente de la energía.
4. La adecuada gestión ambiental de los equipos sustituidos.
5. La adopción de prácticas responsables de consumo energético.

20. Disposición Final de Equipos Sustituidos

Los equipos entregados por los beneficiarios serán gestionados de conformidad con la normativa ambiental vigente.

Con la entrega del equipo objeto de sustitución, el Beneficiario transfiere su tenencia y disposición al Programa para efectos de su gestión ambiental integral, sin que exista obligación de restitución posterior.

21. Comercializadores Aliados

La adquisición de los equipos objeto del incentivo deberá realizarse exclusivamente a través de los Comercializadores Aliados autorizados por el Programa.

A la fecha de publicación de los presentes Términos y Condiciones, los Comercializadores Aliados autorizados son:

- Asyco, Alca, CC Aires, De todo para el hogar.

Parágrafo 1. Las condiciones comerciales, precios de venta, referencias disponibles, disponibilidad de inventario, plazos de entrega y montos de incentivo podrán variar entre los Comercializadores Aliados autorizados.

Parágrafo 2. Los Comercializadores Aliados serán responsables de informar previamente al potencial beneficiario las referencias disponibles, los precios de venta, el valor del incentivo aplicable y el valor final a pagar.

Parágrafo 3. Las diferencias en precios, inventarios o condiciones comerciales entre Comercializadores Aliados no generarán obligación de homologación, compensación o reconocimiento económico por parte de FENOGE, Air-e Intervenida S.A.S. o del Programa.

22. Garantías de los Equipos

Las garantías legales y comerciales de los equipos adquiridos serán responsabilidad exclusiva del fabricante y/o Comercializador Aliado autorizado.

Las reclamaciones relacionadas con calidad, funcionamiento, mantenimiento, reposición o servicio técnico deberán gestionarse directamente ante el proveedor correspondiente.

23. Resultados Esperados

Las estimaciones de ahorro energético constituyen referencias técnicas basadas en condiciones generales de uso.

Los resultados efectivos podrán variar según las características del inmueble, hábitos de consumo, condiciones de la instalación eléctrica y uso del equipo.

En consecuencia, el Programa no garantiza un valor específico de ahorro en la factura del servicio de energía eléctrica.

24. Verificación y Seguimiento

El Beneficiario autoriza a Air-e Intervenida S.A.S., FENOGE, el Ministerio de Minas y Energía y demás entidades o terceros autorizados para realizar visitas técnicas, inspecciones, mediciones, auditorías y demás actividades de verificación y seguimiento relacionadas con la ejecución del Programa.

25. Autorización para Verificación de Información

El participante autoriza a Air-e Intervenida S.A.S., FENOGE y demás entidades vinculadas al Programa para consultar, verificar, validar y contrastar la información suministrada ante bases de datos públicas o privadas cuando ello resulte necesario para verificar requisitos y garantizar la correcta ejecución del Programa.

26. Tratamiento de Datos Personales

Con la participación en el Programa, el solicitante autoriza el tratamiento de sus datos personales por parte de Air-e Intervenida S.A.S., FENOGE y las entidades vinculadas a la ejecución del proyecto para fines relacionados con la validación de requisitos, ejecución, seguimiento, evaluación y control del Programa.

La información recolectada podrá ser compartida entre el Ministerio de Minas y Energía, FENOGE, Air-e Intervenida S.A.S., entidades de supervisión, auditoría, interventoría y demás terceros vinculados a la ejecución, seguimiento, control y evaluación del Programa, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

Derechos del Titular

El titular podrá:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Presentar consultas y reclamaciones.
- Solicitar la supresión de datos cuando sea procedente.
- Revocar la autorización cuando legalmente corresponda.

27. Uso de Imagen

La autorización para el uso de fotografías, videos, registros audiovisuales o testimoniales será solicitada mediante documento independiente, cuando resulte aplicable.

28. Limitación de Responsabilidad

FENOGE, el Ministerio de Minas y Energía y Air-e Intervenida S.A.S. no serán responsables por:

- Manipulación indebida de los equipos.
- Instalaciones realizadas por terceros no autorizados.
- Defectos atribuibles al fabricante o comercializador.
- Condiciones internas de las instalaciones eléctricas de los inmuebles.
- Variaciones en los resultados esperados de ahorro energético.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

La participación en el Programa implica el reconocimiento y aceptación por parte del Beneficiario de que FENOGE y Air-e Intervenida S.A.S. actúan en el marco de las competencias, funciones y obligaciones que les han sido asignadas para la ejecución del Programa, sin asumir responsabilidades distintas a las expresamente previstas en los presentes Términos y Condiciones y en la normativa aplicable.

29. Fuerza Mayor y Caso Fortuito

El Programa podrá suspender, modificar, reprogramar o cancelar actividades cuando se presenten eventos de fuerza mayor, caso fortuito, emergencias, alteraciones del orden público, cambios regulatorios o cualquier circunstancia que impida su normal ejecución.

Lo anterior no constituirá incumplimiento por parte del Ministerio de Minas y Energía, FENOGE, Air-e Intervenida S.A.S. o las demás entidades vinculadas al Programa.

30. Canales de Atención y PQRSD

Air-e Intervenida S.A.S., en calidad de Operador, dispondrá de los canales de atención definidos para la orientación y acompañamiento de los usuarios.

Los participantes podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través de los canales oficiales definidos por el Programa.

31. Notificaciones

Toda información relacionada con el Programa, modificaciones, actualizaciones, validaciones, citaciones o comunicaciones de interés será informada a través de los canales oficiales definidos por FENOGE y Air-e Intervenida S.A.S.

32. Interpretación

La interpretación, aplicación y alcance de los presentes Términos y Condiciones corresponderá a FENOGE en su calidad de entidad ejecutora del Programa, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Operador y de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

33. Modificaciones

FENOGE podrá modificar total o parcialmente los presentes Términos y Condiciones por razones técnicas, jurídicas, presupuestales, operativas o de interés general.

Las modificaciones serán publicadas a través de los canales oficiales del Programa y entrarán en vigencia a partir de su

divulgación.

34. Vigencia

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigencia a partir de su publicación oficial y permanecerán vigentes hasta la terminación del Programa o hasta el agotamiento de los recursos destinados para su ejecución, lo que ocurra primero.

35. Prevalencia Documental

En caso de discrepancia entre los presentes Términos y Condiciones y cualquier pieza publicitaria, material divulgativo, publicación en redes sociales, contenido promocional, comunicación informativa o cualquier otra pieza de comunicación relacionada con el Programa, prevalecerán las disposiciones contenidas en este documento, en los lineamientos emitidos por FENOGE y en los documentos técnicos y operativos que regulan la ejecución del Programa.

36. Normativa Aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por la Constitución Política de Colombia y por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en materia de eficiencia energética, protección de datos personales, protección al consumidor, gestión ambiental y demás normas aplicables.

En lo no previsto expresamente en este documento, serán aplicables los lineamientos técnicos, manuales operativos, procedimientos, actos administrativos y demás documentos que regulan la ejecución del Programa Caribe Cambia Tu Energía.

37. Aceptación

Mediante la inscripción, postulación o participación en el Programa Caribe Cambia Tu Energía, el participante declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente el contenido de los presentes Términos y Condiciones, obligándose a su cumplimiento.

La aceptación podrá acreditarse mediante firma física, firma electrónica, registro digital, formulario de inscripción o cualquier otro mecanismo habilitado por el Programa que permita demostrar la manifestación de voluntad libre e informada del participante.

38. Terminación Anticipada del Programa

FENOGE podrá suspender, modificar o dar por terminado total o parcialmente el Programa Caribe Cambia Tu Energía antes del vencimiento de su vigencia cuando se presenten circunstancias técnicas, jurídicas, operativas, presupuestales, de fuerza mayor, caso fortuito o de interés general que hagan imposible, inconveniente o innecesaria su continuidad.

La suspensión o terminación anticipada del Programa no generará indemnización, compensación ni reconocimiento económico alguno a favor de los participantes, potenciales beneficiarios o beneficiarios del Programa.