



## SURELOCK 24 TÉRMINOS DEL SERVICIO

**Nosotros estamos comprometidos con su satisfacción:** Si usted no está completamente satisfecho por alguna razón con el programa de SureLock 24 de XOOM Energy de California por cualquier razón, por favor póngase en contacto con nosotros. Si no somos capaces de resolver su preocupación o reclamo a su plena satisfacción, usted podrá rescindir el presente Contrato, de conformidad con los términos establecidos.

**Servicio y Términos:** XOOM Energy California, LLC ("XOOM" o "La Compañía") acuerda actuar como su exclusivo proveedor del Servicio de Gas Natural. El periodo de este acuerdo comenzará con su primera lectura del medidor generada por su compañía local de servicios públicos tras su aceptación en el programa de SureLock 24, y esto continuará por veinticuatro (24) meses.

**Aceptación en el Programa:** Estos términos y condiciones están sujetos a su aceptación en el programa, debe ser aceptado por XOOM y su compañía local de servicios públicos. Si usted no es aceptado en el programa será informado de inmediato.

**Compañía de Servicio Público Local:** XOOM es un proveedor minorista independiente de gas natural & electricidad y no está afiliada con la compañía de servicio público local. Su compañía de servicio público local entonces entrega el servicio energético a su hogar o negocio, leerá su medidor, enviará su factura y mantendrá las reparaciones que sean necesarias. Su compañía de servicio público local también responderá a las emergencias y proporcionará otros servicios públicos según sean necesarios. XOOM no es un agente de los servicios públicos locales y su compañía de servicio público no será responsable de cualquiera de los actos, omisiones o representaciones de XOOM.

**Precio:** La tarifa para la compra del servicio de gas será a una tarifa fija de \$0.4190, por termia 'therm', más los impuestos y otras tarifas que sean aplicables, y una cuota administrativa mensual de \$2.99 dólares. Usted se compromete y es responsable por todos los montos indicados en su factura por la compañía de servicio público local, por cargos del transporte a pagar por servicios básicos agregados ("Core Aggregation Services") y otros cargos aplicables por el servicio, que no están incluidos en la tarifa.

**Aviso de renovación; Notificación de cambios:** De acuerdo a la ley, XOOM puede renovar este Acuerdo con nuevos o revisados Términos. XOOM le enviará una notificación por escrito al menos cuarenta y cinco días (30) antes de que finalice el periodo del Contrato. La notificación especificará la fecha en la cual usted debe confirmarle a XOOM si quiere renovar este Acuerdo. Si usted no confirma para la fecha especificada, este Acuerdo será renovado automáticamente con una tarifa fija que este en efecto o con una tarifa variable de acuerdo con la notificación. XOOM se reserva el derecho, con una antelación de quince (15) días, a modificar el presente contrato para ajustar su servicio a cualquier cambio en los reglamentos, leyes, tasas arancelarias o cualquier otro cambio requerido por terceros, que puedan afectar a la capacidad del XOOM seguir sirviendo bajo este acuerdo.

**Derecho a Cancelar su Contrato y Mudanzas:** Puede cancelar su contrato de XOOM en cualquier momento sin cargos de penalización ni cancelación, si lo hace antes de la media noche del trigésimo (30) día calendario, a partir de la fecha de la primera factura de su servicio que incluya cargos por suministro de gas de XOOM. Puede cancelar su contrato llamando a XOOM al 1-888-997-8979 ó enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com).



Cuando haga una mudanza a una dirección local dentro de su territorio de servicios públicos de energía, XOOM hará todo lo posible para transferir sus servicios a su nueva dirección siempre que usted notifique a XOOM al menos quince (15) días hábiles de su mudanza. Si la transferencia del servicio no es satisfactoria o se muda a una ubicación fuera del territorio de su servicio público, o en un territorio que no es atendido por XOOM, este Contrato se cancelará automáticamente sin costo alguno para usted. Si usted no le comunica a XOOM de su mudanza esto será considerado una cancelación de este Contrato de acuerdo a los términos establecidos.

**Cuota de recuperación de costos:** Usted entiende y acepta que con el fin de XOOM ofrecer y cumplir con su servicio y el programa de tarifa fija, XOOM tiene que comprar el gas por adelantado en los volúmenes necesarios para cubrir el período completo de ese contrato. Si usted cancela este acuerdo antes del tiempo acordado, usted será responsable de pagar una cuota de recuperación de costos ("Cost Recovery Fee") que será igual a o mayor a \$137 dólares, o la cantidad de gas que no consumirá durante el resto de su contrato, calculado sobre la base de su consumo anterior, multiplicado por el exceso, si hay alguno, entre el precio fijo y el precio en el que XOOM pueda vender el servicio de gas no utilizado para el momento de la cancelación. La cuota de recuperación de costos no está pensada como una penalidad, sino simplemente para compensar el costo de venta de la parte no utilizada de su gas a otros y la estimación de la pérdida de ingresos que XOOM pueda incurrir por esa venta, y los gastos que puedan estar relacionados.

**Crédito, Pago y Cobro:** Su facturación será hecha en base a las lecturas de su medidor en forma mensual, el reporte mensual se lo suministra a XOOM su compañía de servicio público local. Si hay un error en la lectura del medidor, XOOM ajustará su factura al momento que la compañía de servicio público local le proporcione un reporte corregido de las lecturas del medidor a XOOM. El siguiente acuerdo está sujeto a que usted tenga un reporte crediticio satisfactorio. Usted acuerda que es financieramente capaz y cumplirá con los términos y condiciones de este acuerdo y que no ha presentado, o está en el proceso de presentación, o planea iniciar cualquier procedimiento de bancarrota. Toda Factura no pagada en su fecha de vencimiento está sujeta a una cuota de pago por retraso con una tasa del 1.5%, o el máximo permitido por la ley, basada en su balance de saldo total por mes. XOOM cobrará una tarifa de \$35 por cada uno de los cheques devueltos. XOOM puede rescindir este contrato por falta de pago avisándole con diez (10) días de anticipación por escrito. En todos los casos, usted queda como responsable y estará obligado a pagar todo el servicio de gas recibido y cualquier tasa de interés generada, honorarios, gastos generados por cobranzas y otros gastos incurridos por XOOM.

**Atención al Cliente. Resolver desacuerdos, disputas:** Si usted tiene preguntas, consultas de facturación, o está interesado en aplicar por los servicios que XOOM le ofrece, por favor llámenos directamente al 1-888-997-8979 durante nuestros horarios de servicio que están publicados en [www.xoomenergy.com](http://www.xoomenergy.com); otra forma de contactarnos es enviándonos una carta a: XOOM Energy California, LLC, 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078, o puede enviarnos un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com). Para preguntas relacionadas con su compañía de servicio público local deberá contactarles directamente. XOOM se asegurará de referir todos los requerimientos o casos por resolver a nuestros representantes de servicio quienes usarán el mejor criterio y esfuerzo que pueda ser mutuamente satisfactorio para alcanzar la solución más adecuada.

**Asignaciones, Traspasos:** Usted no podrá ceder o traspasar su contrato con XOOM, en su totalidad o en partes, o cualquiera de sus derechos u obligaciones.

**Reclamos, Problemas con el Servicio:** Para problemas con el servicio debe comunicarse con su compañía de servicio público local: Pacific Gas & Electric (PG&E) al número 800.743.5002. SI EXISTE O SOSPECHA DE UN OLOR A GAS, POR FAVOR ABANDONE DE INMEDIATO EL ÁREA POR UNA ZONA MÁS SEGURA Y LLAME A



SU COMPAÑÍA DE SERVICIO PÚBLICO LOCAL O AL 911.

**Autorización/Representación/Carta de Autorización (LOA):** Mediante la celebración de este Contrato, usted autoriza a XOOM para actuar en su nombre con respecto a las tarifas locales de servicios públicos y servicios básicos agregados ("Core Aggregation Services") de conformidad con las normas y reglamentos de "California Public Utilities Commission". Usted también reconoce que XOOM no está regulada bajo los servicios básicos agregados ("Core Aggregation Services"). Usted reconoce ser el cliente final del servicio o una persona legalmente autorizada para ejecutar el contrato en nombre del cliente del servicio de gas y usted debe tener al menos dieciocho (18) años de edad. Usted se compromete a autorizar a su compañía de servicio público local a compartir toda información relativa a su historial de cuenta y actual uso del servicio de gas, las facturaciones y el historial de pagos a XOOM o sus representantes autorizados. Usted reconoce y acepta que XOOM tiene plena autoridad para aplicar todas las tarifas y las selecciones necesarias para cumplir con sus obligaciones en virtud del presente Contrato.

**Limitación de Responsabilidad y Garantías:** XOOM NO SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, INDIRECTOS, CONSECUENTES, O INDIRECTO O PUNITIVO. XOOM NO OFRECE NINGUNA OTRA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, Y EN TODA LA MEDIDA DE LA LEY, NIEGA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, O AQUELLA ORIENTADA A UN PROPÓSITO PARTICULAR.

**Force Majeure (Fuerza Mayor)/Circunstancias no controlables:** XOOM no será responsable por el suministro del servicio de gas en caso de circunstancias ajenas a su voluntad, como eventos de Force Majeure (fuerza mayor), incluyendo pero no limitado a, los actos de terrorismo, sabotaje o de eventos naturales. XOOM podrá cancelar el contrato si hay algún cambio en el reglamento de la ley, estructura de precios, aranceles, cambio sustancial en el volumen o el uso, o cambio de procedimiento requerido por cualquier tercero que resulta en que XOOM sea impedido, o prohibido a seguir con el cumplimiento de las disposiciones del presente Contrato.

**El Contrato en su totalidad:** Estos Términos de Servicio junto con los otros documentos del contrato constituyen la totalidad del contrato, y el acuerdo entre usted y XOOM con respecto a este tema, y sustituirá todos los contratos anteriores orales o por escrito, y las observaciones hechas al respecto.

**Varios:** Usted le notificará inmediatamente a XOOM Energy si hay algún cambio significativo en su consumo de gas. Para propósitos de contabilidad, ambas partes aceptan la cantidad, calidad y medidas determinadas por su servicio público local. Salvo lo dispuesto por la ley, usted tendrá que pagar todos los impuestos u otras tarifas vencidas y pagaderas en lo que respecta a las obligaciones de los clientes en virtud con el presente Acuerdo. Este Acuerdo se regirá por las leyes del estado de North Carolina, sin tener que recurrir a la elección de estados para las normas de la ley. Puede haber un retraso antes de que su compañía local transfiera el suministro del servicio de gas a XOOM. XOOM no se hace responsable de los retrasos.

*En el caso de que exista un conflicto entre cualquier disposición de este Acuerdo y la versión en Inglés de este Acuerdo, la versión en Inglés en todo momento prevalecerá.*