



## Contrato para Cliente Residencial - SURELOCK 24

**Nosotros Estamos Comprometidos Con Su Satisfacción:** Si usted no está completamente satisfecho por cualquier razón con el plan "SureLock 24" de XOOM Energy Michigan, por favor, póngase en contacto con nosotros. Si nosotros no podemos resolver su inquietud a su entera satisfacción, usted podrá terminar el presente Acuerdo, en conformidad con los términos contenidos en este documento.

**Servicio y Término:** XOOM Energy Michigan, LLC ("XOOM" o "la Compañía") se compromete en actuar como su proveedor exclusivo del servicio de gas natural. La vigencia del presente Acuerdo comenzará cuando su compañía de servicio público Consumers Energy le envíe su primera factura en nombre de XOOM Energy, seguido de la confirmación al programa "SureLock 24" y continuará por 24 meses.

**Aceptación en el Programa:** Estos términos y condiciones están sujetos a su aceptación en el programa por XOOM y Consumers Energy. Además, de una confirmación por correo electrónico, una Carta de Confirmación que incluirá una copia impresa de este Acuerdo se enviará por correo en un plazo de 7 días de la firma de su acuerdo.

**Servicios de Compañías de Servicios Públicos Locales:** XOOM es un proveedor independiente del servicio de gas natural y no está afiliado con Consumers Energy. Consumers Energy continuará entregando su servicio de gas, leyendo su medidor, enviando su factura y haciendo las reparaciones necesarias. También, Consumers Energy responderá a las emergencias y prestará otros servicios públicos básicos cuando sea necesario. XOOM Energy no es un agente de Consumers Energy y no se hace responsable de ninguno de los actos, omisiones o representaciones de XOOM.

**Precio:** Su tarifa al momento de la compra del servicio de gas natural será una tarifa fija de \$3.6500, por Mcf, más los impuestos y cargos, si es aplicable. Usted es responsable de todos los cargos establecidos y cobrados por Consumers Energy por todos los servicios que proporcionen, incluyendo cualquier tarifa o impuesto especialmente asociado con los servicios que continúen proporcionando durante el término de este Acuerdo, incluyendo los cargos de transporte.

**Aviso de Continuación:** A más tardar sesenta (60) días antes de la terminación del Acuerdo, XOOM le enviará un aviso de renovación describiendo los planes de servicios adicionales para su consideración, en el caso que XOOM Energy opte por renovar este Acuerdo. Si usted decide no elegir un nuevo plan de servicio al momento del vencimiento del término, el precio del servicio de gas previsto en el presente Acuerdo se convertirá en un plan con una tarifa básica, que está descrito en el aviso de renovación, y que además continuará mes a mes hasta que sea terminado por usted o XOOM. XOOM se reserva el derecho, con un preaviso de quince (15) días, de enmendar el presente Acuerdo para ajustar su servicio para que se adapte a cualquier cambio en las regulaciones, leyes, tarifas o cualquier otro cambio en el procedimiento requerido por cualquier tercero que pueda afectar a la capacidad de XOOM para



continuar sirviéndole en virtud del presente Acuerdo.

**Terminación:** Usted puede cancelar su aceptación del Acuerdo con XOOM, en cualquier momento dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su autorización de inscripción y recepción de este acuerdo ("Período de Cancelación") sin la tarifa de penalización o cancelación llamando a XOOM al número 1-888-997-8979 o enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com).

Si usted cancela este acuerdo y opta por cambiar de proveedor, la compañía de servicio público puede cobrarle una tarifa de transferencia de \$10. Si vuelve a transferir el servicio de gas natural al servicio público, debe permanecer con el servicio público por doce (12) meses.

**Mudanza:** Cuando se muda a otra dirección dentro del territorio del servicio de su compañía local Consumers Energy, XOOM hará todo lo posible para transferir su servicio a su nueva dirección de servicio, siempre que le notifique a XOOM dentro de los quince (15) días de su mudanza. Si la transferencia del servicio no tiene éxito o se muda a un lugar fuera del territorio del servicio de su compañía local, usted puede cancelar este Acuerdo sin costo alguno. Si usted no notifica a XOOM de su mudanza, será considerado una cancelación de este Acuerdo, en conformidad con sus términos.

**Tarifa por la Terminación Anticipada del Acuerdo:** Usted entiende y acepta que para que XOOM Energy pueda ofrecer y cumplir con la obligación de la tarifa fija, tiene que comprar/adquirir el servicio de gas natural antes de su uso en cantidades necesarias para cubrir el período total de este Acuerdo. Usted tiene el derecho de terminar este Acuerdo en cualquier momento. Durante los primeros treinta (30) días usted puede terminar este acuerdo sin ningún costo. Si usted cancela este Acuerdo después de los treinta (30) días, será responsable del pago de una tarifa por la terminación anticipada del acuerdo ("Tarifa por la Terminación Anticipada del Acuerdo") de \$100. La Tarifa por la Terminación Anticipada del Acuerdo no es una sanción, simplemente compensa el costo de la venta de la porción no utilizada de su gas natural a los demás y los ingresos estimados que pudo perder XOOM Energy en este tipo de venta, incluyendo las pérdidas y los costos razonables incurridos por XOOM por el balance del Término como resultado del mantenimiento, terminación, obtención o restablecimiento de cualquier cobertura o posiciones físicas o financieras relacionadas que sean aplicables al presente Acuerdo.

**Servicio al Cliente, Resolución de Disputas:** Si usted tiene alguna pregunta sobre sus cargos o servicio de XOOM, puede ponerse en contacto con XOOM Energy directamente llamando al 1-888-997-8979 durante las horas de servicio que se publican en <http://xoomenergy.com>; mediante el envío de una carta a: XOOM Energy Michigan, LLC, 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078 o enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com). Para preguntas acerca de su factura de Consumers Energy, por favor póngase en contacto con Consumers Energy directamente. XOOM Energy referirá todas las quejas a un representante que hará todos los esfuerzos razonables de buena fe para llegar a una solución mutuamente satisfactoria. Si una disputa o controversia no puede resolverse, puede ponerse en contacto con Michigan Public Service Commission llamando al 1-



800-292-9555 (dentro de Michigan), o 517-241-6180 (fuera de Michigan).

**Asignación:**El presente Acuerdo o cualquier referencia de obligación de XOOM son asignables por XOOM a un Proveedor de Gas con licencia de Michigan.

**Quejas del Servicio:**En caso de problemas con el servicio, deberá ponerse en contacto con Consumers Energy llamando a: Consumers Energy Gas al número 800.477.5050. SI USTED TIENE ALGUNA FUGA DE GAS EN SU CASA, POR FAVOR DIRÍJASE A UNA ÁREA SEGURA Y LLAME AL 911 O CONSUMERS ENERGY.

**Autorización/ Representación/ Carta de Autorización:**Al aceptar este Acuerdo, usted autoriza a XOOM Energy para actuar en su nombre en virtud de las tarifas de Consumers Energy, en conformidad con las normas y reglamentos de Michigan Public Service Commission y usted reconoce lo siguiente:**Yo reconozco que soy el titular de la cuenta del servicio público, o una persona legalmente autorizada para aceptar/ejecutar este Acuerdo en nombre del titular de la cuenta. Yo entiendo que al firmar este Acuerdo, estoy transfiriendo el proveedor de gas para esta cuenta a XOOM Energy. Yo entiendo que el gas comprado/adquirido para esta cuenta por parte de XOOM será entregado a través del sistema de entrega de Consumers Energy. La persona legalmente autorizada para aceptar/ejecutar un contrato legal tiene 30 días a partir de hoy para cancelar este acuerdo por cualquier razón mediante la notificación escrita o verbal enviada a XOOM Energy.**Usted está de acuerdo en autorizar a Consumers Energy para publicar toda la información relativa a su uso histórico y actual del servicio de gas, facturación, información de cuenta e historial de pagos a XOOM o sus representantes autorizados. Usted reconoce que XOOM tiene plena autoridad para adoptar todas las tarifas arancelarias y las selecciones necesarias para cumplir con sus obligaciones bajo este Acuerdo.

**Limitación de Responsabilidad y Garantía:**XOOM ENERGY NO SE HACE RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, CONSECUENTE O PUNITIVO. XOOM NO PROPORCIONA NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, Y EN TODA LA EXTENSIÓN DE LA LEY, NIEGA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN O DE IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR.

**Fuerza Mayor/Circunstancias Incontrolables:**XOOM no será responsable del suministro de gas natural en caso de circunstancias fuera de su control, tales como eventos de fuerza mayor, incluyendo pero no limitado a, actos de terrorismo, sabotaje o actos naturales. XOOM puede cancelar este acuerdo si hay algún cambio en la regulación, ley, estructura de precios, tarifas o cambios en el procedimiento requerido por un tercero, que se traduce en el impedimento, prohibición o frustración de XOOM para llevar a cabo los términos de este Acuerdo. XOOM puede cancelar este Acuerdo si su uso del servicio de energía eléctrica cambia sustancialmente.

**Acuerdo Completo:**El presente Acuerdo, incluyendo el Formulario de Inscripción y/o Carta de Bienvenida, constituyen el acuerdo completo y entendimiento entre usted y XOOM con



respecto a su objeto y reemplaza todos los acuerdos previos ya sea escritos y orales, y las representaciones hechas con respecto a dicho asunto.

**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 Michigan, 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.*