



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “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 Illinois, por favor, póngase en contacto con nosotros. Si nosotros no podemos resolver su inquietud a su entera satisfacción, usted podrá terminar el presente Acuerdo de “SureLock 24”, en conformidad con los términos contenidos en este documento.

**Servicio & Término:** XOOM Energy Illinois, LLC (“XOOM” o “la Compañía”) se licencia como un Proveedor Alternativo de Gas (“AGS”) con la Illinois Commerce Commission (“ICC”) en el Estado de Illinois. XOOM se compromete en actuar como su proveedor exclusivo del servicio de gas. La vigencia del presente Acuerdo comenzará cuando su compañía de servicio público local transfiera su cuenta de XOOM y continuará por veinticuatro (24) meses.

**Aceptación en el Programa:** Recibirá una notificación por escrito de su servicio público donde se confirmará un cambio pendiente de su servicio eléctrico a XOOM. Estos términos y condiciones están sujetos a su aceptación en el programa por parte de XOOM y de su servicio público local. Se le notificará sin demora en caso de no ser aceptado en el programa.

**Servicios públicos locales:** XOOM es un distribuidor minorista independiente de electricidad y no representa ni actúa en nombre de ningún servicio público o programa de servicio público, de ningún organismo gubernamental o programa gubernamental ni de ningún grupo de consumidores o programa de grupo de consumidores, ni es avalado por estos. Su servicio público local continuará proveyendo su electricidad, leyendo su medidor, enviando su factura y realizando las reparaciones necesarias. Además, su servicio público local responderá a las llamadas de emergencia y proporcionará otros servicios públicos básicos según se requiera. XOOM no es agente de su servicio público local, y este último no será responsable de ningún acto, omisión o declaración de XOOM.

**Precio:** Su tarifa al momento de la compra del servicio de gas será una tarifa fija de \$0.3890 por therm, más los impuestos y cargos, si es aplicable. Usted es responsable de todos los cargos establecidos y cobrados por su compañía de servicio público local por todos los servicios proporcionados, incluyendo cualquier otra tarifa o impuesto especialmente asociado con los servicios que continuará recibiendo durante el término de este Acuerdo. Usted entiende que cualquier selección de proveedor del servicio de gas natural que realice puede incluirle un cargo por cambiar su proveedor de servicio de gas natural.

**Aviso de Renovación; Notificación de Cambios:** De acuerdo a la ley, XOOM puede renovar este Acuerdo con nuevos o revisados Términos. XOOM le enviará un aviso de renovación no más tarde de treinta (30) días antes del final del periodo de 24 meses, vía correo o medios electrónicos a la discreción única de XOOM, describiendo los planes adicionales del servicio para su consideración. El aviso especificará la fecha por la cual usted debe confirmarle a XOOM si usted no desea renovar su Contrato. Si usted recibe un aviso pero falla en inscribirse en su renovación entonces su servicio estará en uno de los nuevos planes del servicio descritos en la notificación antes de la expiración del periodo de 24 meses. 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 un preaviso de treinta (30) 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, o para realizar otros cargos que sean determinados por XOOM. En la medida que XOOM deba modificar por cualquier otro motivo que un cambio en las regulaciones, leyes, tarifas, u otro cambio en el procedimiento requerido por cualquier tercero que pueda afectar a la capacidad de XOOM para continuar el servicio bajo este Acuerdo, usted tendrá el derecho de cancelar este Acuerdo mediante una notificación escrita a XOOM dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que recibió una notificación por escrito. XOOM tendrá el derecho de terminar este Acuerdo si la Illinois Commerce Commission ("ICC") o su compañía local deciden poner fin o modificar el programa por el que adquirió el servicio de gas natural.

**Terminación, Mudanza:** Usted podrá rescindir (cesar) su aceptación del Acuerdo con XOOM en cualquier momento en un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a su autorización de inscripción y recepción de este acuerdo 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).

Cuando se muda a otra dirección dentro del territorio del servicio de su compañía local, 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 de Recuperación de Costos:** 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. Si usted cancela este Acuerdo antes de tiempo, será responsable del pago de una tarifa de recuperación de costos ("Tarifa de Recuperación de Costos ") de \$50. La Tarifa de Recuperación de Costos no es una sanción, simplemente compensa el costo de la venta de la porción no utilizada de su servicio de gas natural a los demás y los ingresos estimados que pudo perder XOOM Energy en este tipo de venta, si es aplicable, y todos los gastos relacionados. Su compañía de servicio público local necesitará tiempo para cancelar su cuenta de XOOM. Durante ese tiempo, usted se compromete a pagar por el gas que consuma que es suministrado por XOOM.

**Crédito, Pagos y Cobros:** Su factura se basa en las lecturas de los medidores mensuales proporcionados a XOOM por su compañía de servicio público local. Si su compañía de servicios públicos no puede leer su medidor, su compañía de servicios públicos calculará los cargos basados en el historial de uso anterior, y luego lo ajustará en función del uso real que se muestra en una lectura del medidor. XOOM hará los ajustes similares en su factura. Si hay



un error en la lectura del medidor, su factura se ajustará por parte de su compañía local proporcionando la lectura del medidor correcta. Usted recibirá una sola factura, por el servicio de gas y por el suministro de gas por parte de XOOM o su compañía de distribución de servicios públicos, o cada uno le enviará una factura por separado. La fecha del vencimiento del pago está establecida en la factura. Este acuerdo está supeditado a una revisión de crédito satisfactoria y mantenimiento de un buen crédito. Con base en los resultados de la revisión de crédito, XOOM se reserva el derecho de exigir un depósito de seguridad en una cantidad igual a la tarifa mensual del servicio por un período de servicio de 24 meses. Usted declara que es financieramente estable y está dispuesto a cumplir con los términos y condiciones de este Acuerdo, y que usted no ha presentado, ni está en el proceso de presentar un plan para comenzar cualquier procedimiento de bancarrota. Si es aceptado como un cliente, XOOM puede reportar su experiencia de pago. Las facturas que no han sido pagadas en su fecha de vencimiento están sujetas a un cargo por mora mayor de la tarifa del 1.5%, o el máximo permitido por la ley, con base en el balance total pendiente (por mes). XOOM cobrará una tarifa de devolución de cheque de \$35 para todos los cheques devueltos. XOOM puede cancelar su servicio y podrá suspender los servicios en virtud de los procedimientos aprobados por la ley. En cualquier caso, usted será obligado a pagar por el gas recibido, y los intereses, comisiones y penalizaciones incurridas por XOOM. Usted también será responsable de todos los gastos, incluyendo los honorarios de abogados, relacionados con el cobro de cantidades adeudadas a XOOM.

**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 [www.xoomenergy.com](http://www.xoomenergy.com); mediante el envío de una carta a: XOOM Energy Illinois, 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 servicios públicos locales, por favor póngase en contacto con su compañía local 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 ICC llamando al 1-800-524-0795, L-V 8:30 a.m. – 5:00 p.m., o TTY al 1-800-858-927 o visitando la página web [www.icc.illinois.gov](http://www.icc.illinois.gov). También, puede ponerse en contacto con Citizens Utility Board (“CUB”) llamando al número 1-800-669-5556 de 8:30 a.m a 5:30 p.m, de lunes a viernes, o viste la página web de CUB en [www.citizensutilityboard.org](http://www.citizensutilityboard.org) o como sea especificada por CUB.

**Asignación:** El presente Acuerdo o cualquier referencia de obligación de XOOM son asignables por XOOM.

**Quejas del Servicio:** En caso de problemas con el servicio, deberá ponerse en contacto con su compañía de servicio público local llamando a: North Shore Gas al número 1-866-556-6005. SI USTED TIENE ALGUNA FUGA DE GAS EN SU CASA, POR FAVOR DIRÍJASE A UNA ÁREA SEGURA Y LLAME AL 911 O SU SERVICIO PÚBLICO LOCAL.

**Autorización/ Representación/ Carta de Autorización:** Al aceptar este Acuerdo, usted



autoriza a XOOM Energy a (1) convertirse en su proveedor del servicio de gas, (2) tomar los pasos necesarios para cambiar su proveedor de servicio de gas de su actual proveedor a XOOM Energy, y (3) actuar en su nombre en virtud de las tarifas de su servicio público local, en conformidad con las normas y reglamentos de la ICC. Usted reconoce que es el titular de la cuenta del servicio público local, o una persona legalmente autorizada para aceptar/ejecutar este Acuerdo en nombre del titular de la cuenta para los servicios de gas, y que tiene por lo menos dieciocho (18) años de edad. Usted está de acuerdo en autorizar a XOOM Energy para obtener su información de crédito y está de acuerdo en autorizar a su servicio público local para dar a conocer toda la información relativa a su uso histórico y actual del servicio de gas, facturación e historial de pagos a XOOM o sus representantes autorizados. Además, usted reconoce que XOOM Energy tiene plena autoridad para realizar todas las selecciones necesarias con respecto a las tarifas arancelarias para cumplir con sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo. Usted puede revocar esta autorización en cualquier momento poniéndose en contacto con XOOM Energy. Ni el número de su cuenta de cliente, ni cualquier otra información financiera será dado a conocer por XOOM, excepto cuando sea requerido por la ley, sin su consentimiento. La aceptación/ejecución de este Acuerdo constituirá la autorización para la publicación de esta información a XOOM. En su solicitud por escrito a XOOM, XOOM le proporcionará una copia escrita de este Acuerdo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud.

**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.

**Comunicaciones:** XOOM le puede corresponder a través del correo postal de "United States Postal Service", medios de comunicación electrónicos, u otro método, a su sola discreción.

**Insolvencia:** Las Partes reconocen y acuerdan que el presente Acuerdo y la(s) transacción(es) prevista(s) en el presente Acuerdo constituye un "forward contract" dentro del significado del Código de Bancarrota de los Estados Unidos. En consecuencia, en la mayor medida de lo posible, usted renuncia a las disposiciones que ofrece el artículo 366 del Código de Bancarrota de los Estados Unidos y reconoce que para efectos de la aplicación de los principios que ofrece "forward contract", las disposiciones del artículo 366 no se aplicarán a usted o al presente 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 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 gas natural cambia sustancialmente.

**Acuerdo Completo:** El presente Acuerdo, incluyendo el Formulario de Inscripción, y Declaración de Divulgación Uniforme, 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.

*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.*