



## SURELOCK 24 TÉRMINOS Y CONDICIONES

**Nosotros Estamos Comprometidos Con Su Satisfacción:** Si usted no está completamente satisfecho por alguna razón con el Programa SureLock 24 de XOOM Energy Virginia, por favor contáctenos. Si no somos capaces de resolver su preocupación o reclamo a su plena satisfacción, usted podrá cancelar el presente Acuerdo, de conformidad con los términos establecidos.

**Servicio y Términos:** XOOM Energy Virginia, LLC ("XOOM" o "La Compañía") está registrada con la Comisión Corporativa del Estado de Virginia ("SCC"), Licencia No. G-37 para ofrecer y suministrará gas natural en Virginia y es un proveedor calificado de gas natural con las tarifas de la compañía local de distribución ("LDC o Washington Gas of Virginia"). En este Acuerdo, XOOM acuerda actuar como su proveedor exclusivo de gas natural. XOOM suministrará el gas natural a su LDC en base a la cantidad que usted consuma, y su LDC le entregará el gas natural en su localidad. La SCC no regula los precios de gas de XOOM. **El plazo inicial de este Acuerdo comenzará con la primera lectura de medidor una vez que la LDC (empresa de distribución local) haya procesado su inscripción y continuará en vigencia durante veinticuatro (24) meses.** Al finalizar el plazo inicial, este Acuerdo podrá ser renovado o terminado de conformidad con las disposiciones de renovación o de renovación automática aquí mencionadas. **Al firmar este Acuerdo con XOOM, acepta que XOOM sea su proveedor de gas natural.**

**Aceptación en el Programa:** Estos términos y condiciones están sujetos a su Aceptación en el Programa por ambos XOOM y su compañía de servicios públicos local 'LDC'. Usted será notificado inmediatamente si no es aceptado en el programa.

**Compañía de Servicios Públicos Locales 'LDC':** XOOM es un proveedor minorista independiente de gas natural y no está afiliada con su LDC. Su LDC se encargará de la entrega del servicio de gas natural, leerá su medidor y enviará su factura, y proveerá otros servicios de reparación que sean necesarios. Su LDC también responderá a las emergencias y proveerá otros servicios públicos básicos en la medida en que sean requeridos. XOOM no es un agente de su LDC y su LDC no será responsable de cualquiera de los actos, omisiones o representaciones de XOOM.

### **LOS DERECHOS DEL CLIENTE PARA CANCELAR ESTE ACUERDO**

Usted puede cancelar su aceptación a este Acuerdo, sin penalidades, notificar antes del cierre del negocio el décimo (10mo) día posterior a la fecha inicial de la notificación recibida de su registro, que le envía su LDC ("Periodo de Cancelación"). Para cancelar este Acuerdo puede llamar a XOOM llamando al 1-888-997-8979 o enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com), o puede contactar a su LDC. Este acuerdo no es jurídicamente vinculante hasta que expira el período de cancelación del contrato.

**Precio:** XOOM calculará su facturación por el servicio de gas natural al multiplicar (i) el precio de gas natural por termia por (ii) la cantidad de gas natural utilizado durante el ciclo de facturación. Su precio por termia será a un precio fijo de \$0.5590 por termia. Su precio no incluye, y es requerido que usted realice el pago, por todos los impuestos y cargos que sean aplicables. Su precio no incluirá sus cargos de LDC, por los cuales usted será responsable. Su tarifa de LDC por el servicio de gas natural puede que cambie eventualmente y por lo tanto,



XOOM no puede garantizar ahorros en sus tarifas de servicio de ventas de LDC.

**Facturación y Pago:** Usted recibirá una factura única de su LDC que contendrá los cargos de LDC y los cargos de XOOM. Los montos facturados serán pagaderos a su LDC según le corresponda en su horario de facturación y políticas de su LDC, que puede incluir cargos por pagos atrasados. Usted es responsable por los cargos de XOOM, y por los cargos de su LDC consistentes con las tarifas de la LDC, todos los balances aplicables y los gastos de almacenamiento, y todos los impuestos aplicables. En caso de que la LDC detenga el cobro o inicie cargos de facturación con XOOM por cargos relacionados a su servicio, XOOM procederá a facturarle y usted le remitirá su pago a XOOM por todos estos cargos, y usted será responsable de todos los gastos, incluyendo honorarios legales, asociadas a la colección de saldos pendientes.

Su facturación será procesada en base a las lecturas de su medidor en forma mensual, la cual será suministrada a XOOM por su LDC. Si hay un error en la lectura del medidor, XOOM ajustará su factura al momento que su LDC le proporcione un reporte corregido de las lecturas del medidor a XOOM. Usted declara que está financieramente capaz de 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. Su primer pago estará vencido en la fecha que sea determinada por su LDC y como haya sido indicado en la factura que ellos le generen por su servicio. Si usted no lo paga a tiempo, usted podría estar sujeto a intereses y cargos por morosidad, impuestos por la LDC, y su servicio podría ser desconectado. En todos los casos, usted estará obligado a pagar por todo el servicio de gas natural recibido por usted y por todos los cargos, y penalidades incurridos por XOOM. Usted será responsable por todos los costos, incluyendo honorarios legales, asociados con cobros adeudados a XOOM.

**Mudanzas:** Al mudarse a una dirección dentro del territorio correspondiente a su LDC, XOOM hará esfuerzos razonables para transferir a su nueva dirección de servicio siempre que sea en el mismo territorio del servicio y que usted notificar a XOOM por lo menos treinta (30) días antes de su mudanza. Si una transferencia de servicio no es posible que suceda por algún motivo, o su mudanza está fuera del territorio de servicio de su LDC, o fuera de la cobertura de XOOM, este Acuerdo se cancelará automáticamente sin ningún costo adicional para usted. La falta de notificación a XOOM de su mudanza será considerada una cancelación de este Acuerdo en conformidad con sus términos.

**Cancelación Solicitada por XOOM:** XOOM puede cancelar este Acuerdo por cualquier motivo con treinta (30) días de aviso por escrito indicando su intención de cancelar el servicio, independientemente si el motivo para la terminación se resuelve después de la notificación. XOOM puede cancelar este Acuerdo mediante un aviso por escrito el cual le será notificado con quince (15) días de anticipación en casos de incumplimientos de pago.

El proceso de cancelación puede tener un periodo de espera de dos (2) ciclos o más de facturación de parte de su LDC. Mientras la cancelación se hace efectiva, usted será responsable por el pago del gas que usted consume, y sus obligaciones bajo este Acuerdo continuarán hasta que la cuenta esté pagada en su totalidad.

**Cancelación Solicitada por Usted:** Usted puede cancelar este Acuerdo llamando a XOOM al teléfono 1-888-997-8979 o enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com). Si usted cancela este Acuerdo luego del Período de Cancelación descrito anteriormente pero antes de que termine el período de su Acuerdo, la fecha efectiva de terminación será aquella aplicable a su próxima lectura del medidor, y usted recibirá un cargo por recuperación de costos ("Cargos de Recuperación de Costos") ó \$200. Usted comprende y está de acuerdo que para XOOM poder ofrecerle y cumplir con la obligación de mantenerle su Tarifa Fija, este tiene que efectuar las



compras del gas natural por adelantado para cubrir el periodo completo del Acuerdo. Si usted cancela por adelantado su Acuerdo, usted será responsable por los Cargos de Recuperación de Costos, el cual se aplica no como una penalidad, sino simplemente para compensar el costo de vender a otros la porción no utilizada por usted de su gas natural y los estimados de perdidas en las que XOOM puede incurrir en esa venta y otros gastos relacionados.

**Renovación Automática:** 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 (45) 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, a menos que cancele la renovación del presente Acuerdo mediante notificación XOOM a más tardar 30 días antes del final del plazo.

**Modificaciones de este Acuerdo:**XOOM le notificará con al menos treinta (30) días de anticipación antes de implementar modificaciones a este Acuerdo, incluyendo aquellos casos de disposiciones que rigen el precio, metodología de precios o transferencias de este Acuerdo.

**Servicio al Cliente, Resolver Desacuerdos, Disputas:**Si usted tiene preguntas acerca de los servicios o cargos de XOOM, por favor llámenos directamente al departamento de Servicio al Cliente de XOOM al 1-888-997-8979 durante nuestras horas de servicio las cuales puede encontrar publicadas en [www.xoomenergy.com](http://www.xoomenergy.com) o enviando una carta a: XOOM Energy Virginia, LLC, 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078 o enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com). Para preguntas relacionadas con su facturación por favor contacte directamente a su LDC. 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. Si una resolución no puede ser acordada con su LDC o con XOOM, usted puede contactar a "Virginia State Corporation Commission's Division of Energy Regulation" para solicitar asistencia; número gratuito 1-800-552-7945 o escribiendo a: Tyler Building, 4th Floor, 1300 East Main Street, Richmond, Virginia 23219. Previa solicitud, XOOM le proporcionará una copia de su procedimiento de resolución de disputas.

**Asignación:**El presente Acuerdo o cualquier referencia de obligación de XOOM son asignables por XOOM sin requerir su aprobación, y XOOM le notificará con treinta (30) días de anticipación si existe una asignación. Usted no puede asignar o de ninguna manera transferir este Acuerdo.

**Servicio de Reclamos, Emergencias:**Si usted percibe una fuga de gas o usted tiene alguna emergencia a reportar, usted puede llamar a Washington Gas of Virginia al servicio de emergencias de 24 horas al 844.927.4427. Si las líneas del gas natural en su hogar o propiedad están dañadas o con fugas, por favor llame al 911 y entonces proceda a llamar a Washington Gas of Virginia al 844.927.4427.

**Autorización / Representación / Carta de Autorización (LOA):**Al aceptar este Acuerdo, usted autoriza a XOOM para actuar en su nombre en virtud de las tarifas de su LDC de conformidad con las normas y reglamentos de la SCC. Usted reconoce que usted es el titular de la cuenta de su LDC, o una persona legalmente autorizada para celebrar el presente Acuerdo en nombre del titular de la cuenta del servicio de gas natural y tiene al menos dieciocho (18) años de edad. Usted autoriza a XOOM o sus representantes autorizados a obtener de su compañía LDC toda la información relacionada con su historial, el uso histórico y actual de gas natural, facturación, historial



de pagos, lecturas del medidor, las características de su servicio de gas natural. Además, 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 Garantías:**XOOM NO SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, INDIRECTOS, 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.

**Misceláneos:**Usted debe notificar diligentemente a XOOM cuando detecte cambios sustanciales en el consumo de su gas natural. Con el fin de efectos contables ambas partes aceptan la cantidad, la calidad y las medidas determinadas por su LDC. Salvo lo dispuesto por la ley, tendrá que pagar todos los impuestos u otras cuotas vencidas y pagaderas con respecto a las obligaciones de los clientes en virtud de este Acuerdo. El presente Acuerdo se registrará por las leyes del estado de North Carolina sin poder recurrir a la opción de seleccionar las leyes de otro estado. Puede haber un retraso antes de que su LDC transfiera su servicio de gas a XOOM. XOOM no es responsable de los retrasos que esto pueda ocasionar.

**Insolvencia:**Usted reconoce y acepta que este Acuerdo y la(s) transacción(es) contempladas en este acuerdo constituyen un "contrato a futuro" como se establece en el Código de Bancarrota de los Estados Unidos. En la medida posible, usted acepta renunciar a las disposiciones de la sección 366 del Código de Bancarrota de Estados Unidos y reconoce que para fines de la aplicación de estos principios ofrecidos para "contratos a futuro" no se aplicarán las disposiciones de la sección 366 a usted o al presente Acuerdo.

**Force Majeure (Fuerza Mayor)/Circunstancias no controlables:**XOOM no será responsable por el suministro del servicio de gas natural 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 esté prohibido seguir con el cumplimiento de las disposiciones del presente Acuerdo. XOOM puede cancelar este Acuerdo si existen cambios significativos en el uso de su servicio de gas natural.

**El Contrato en su totalidad:**Este Acuerdo, incluyendo la carta de bienvenida, y constituye la totalidad del acuerdo entre usted y XOOM con respecto a su área, y sustituirá todos los contratos anteriores orales o por escrito, y las observaciones hechas al respecto.

*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.*