



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “SIMPLEFLEX”

**Servicio de Suministro de Electricidad:** Estos Términos y Condiciones (“Términos y Condiciones” o “Acuerdo”) explica los términos y condiciones que se aplican a la compra de su servicio de electricidad de XOOM Energy Maryland, LLC (“XOOM”, “la Compañía” o “nosotros”). XOOM es un proveedor al por menor independiente con licencia del servicio de electricidad (Licencia No. IR-2445) por Maryland Public Service Commission (“Comisión”) para suministrar la electricidad a los clientes en el Estado de Maryland. Los precios y/o tarifas de XOOM no son regulados por la Comisión, y XOOM no está afiliada con su compañía de distribución local (“Servicio Público Local”). Al aceptar este servicio de electricidad de XOOM, usted estará aceptando este acuerdo con nosotros, usted estará obligado por el presente Acuerdo, y usted representa y garantiza que el suministro de electricidad que se compra en virtud del presente Acuerdo será utilizado exclusivamente para fines residenciales.

**Nosotros Estamos Comprometidos Con Su Satisfacción:** Si usted no está completamente satisfecho por cualquier razón con el plan “SimpleFlex” de XOOM Energy Maryland, 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 & Término:** XOOM se compromete en actuar como su proveedor exclusivo del servicio de energía eléctrica. La vigencia del presente Acuerdo comenzará en la fecha de la lectura de su próximo medidor después que su servicio público local procese su inscripción con XOOM y continuará de mes a mes.

**Aceptación en el Programa:** Estos términos y condiciones están sujetos a su aceptación en el programa por XOOM y su servicio público local. Usted será notificado inmediatamente, si no es aceptado en el programa.

**Servicios de Compañías de Servicios Públicos Locales:** Su compañía de servicio público local continuará entregando su servicio de electricidad, leyendo su medidor, enviando su factura y haciendo las reparaciones necesarias. También, su compañía de servicio público local responderá a las emergencias y prestará otros servicios públicos básicos cuando sea necesario. XOOM no es un agente de su compañía de servicio público local y no se hace responsable de ninguno de los actos, omisiones o representaciones de XOOM.

**Precio:** XOOM calculará su factura mensual de electricidad multiplicando (i) el precio de la electricidad por kilovatio-hora (“kWh”) por (ii) la cantidad de electricidad utilizada durante el ciclo de facturación. Su tarifa variable puede fluctuar y ser mas alta o mas baja que tarifa de servicio público local. Su tarifa esta basada en un número de factores, el cual puede incluir pero no limitado a, la fluctuación de los costos básicos al mayor u otros componentes de precios al mayor (incluyendo pero no limitado a la capacidad relacionada de costos y fluctuaciones en la demanda, y suministro de energía, o patrones con el clima) y las estrategias de precios de XOOM. XOOM no puede garantizar los ahorros en las tarifas de su servicio público local para el mes o para todo el plazo del presente Acuerdo. No hay límite en cuanto al precio que puede cambiar de un ciclo de facturación a la siguiente. Su tarifa no incluye, pero está obligado a pagar, los impuestos y cargos aplicables. También, está obligado a pagar una tarifa administrativa mensual. Su tarifa tampoco incluye los gastos de su servicio público local, para lo cual usted es responsable. XOOM será puesto en su sitio web, su tasa de interés para su próximo período de facturación al menos 12 días antes del cierre del período de facturación. Usted puede tener acceso a su tarifa para el siguiente período de facturación visitando la página web de Xoom Energy Maryland a <https://xoomenergy.com/en/maryland-variable-rates>.



**Terminación, Mudanza:** Usted puede cancelar su aceptación del Acuerdo con XOOM en cualquier momento dentro de los tres (3) 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 de su LDC, XOOM hará todo lo posible para transferir su servicio a su nueva dirección de servicio, siempre que le notifique a XOOM dentro de las 48 horas de su mudanza. Si la transferencia del servicio no tiene éxito o se muda a un lugar fuera del territorio de su LDC, 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.

**Terminación por el Cliente o XOOM:** Usted puede terminar este Acuerdo en cualquier momento.

XOOM podrá terminar el presente Acuerdo a los treinta (30) días de aviso por escrito.

**Crédito, Pagos y Cobros:** Usted recibirá una sola factura para su servicio de electricidad y la entrega de tal servicio de electricidad por parte de su compañía de distribución. La fecha del vencimiento del pago está establecida en la factura ("Fecha de Pago"). 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. El pago se vence en la fecha estipulada en la factura y conforme al arancel del servicio público. 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 la electricidad recibida, 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 [xoomenergy.com](http://xoomenergy.com); mediante el envío de una carta a: XOOM Energy Maryland, 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 Maryland Public Service Commission llamando al 1-888-782-3228, L-V 8:30 a.m. – 4:00 p.m. (EST); o enviando una carta a: Maryland Public Service Commission, 6 St. Paul St., 16th Floor, Baltimore, MD 21202; o vistando la página web de la comisión [www.psc.state.md.us](http://www.psc.state.md.us).

**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: Delmarva Power - Maryland al número Cecil & Hartford Counties: 800.898.8042 or Eastern Shore of Maryland: 800.898.8045. SI USTED TIENE UN CORTE DE ENERGÍA o EMERGENCIA, POR FAVOR LLAME A SU SERVICIO PÚBLICO LOCAL.



**Publicación de la Información Ambiental:** Una copia de la Publicación de la Información Ambiental de XOOM esta disponible en [www.xoomenergy.com](http://www.xoomenergy.com).

**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 su servicio público local, en conformidad con las normas y reglamentos de Maryland Public Service Commission. 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 electricidad, 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 electricidad, 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.

**Cambios en el Acuerdo:** XOOM puede realizar cambios en cualquier término o condición en el presente Acuerdo en cualquier momento, excepto para la tarifa del servicio de electricidad. Nosotros le notificaremos de cualquier cambio material en el Acuerdo, por escrito al menos cuarenta y cinco (45) días antes que dicho cambio se aplique a su cuenta o entre en vigor. Si usted no termina el Acuerdo antes de la fecha efectiva del cambio, el cambio se hará efectivo en la fecha indicada en el aviso.

**Varios:** Usted le notificará inmediatamente a XOOM Energy si hay algún cambio significativo en su consumo de energía. 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 Maryland, 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 electricidad a XOOM. XOOM no se hace responsable de los retrasos.

**Notificaciones por correo electrónico:** A menos que la ley exija lo contrario, usted acuerda que XOOM le haga llegar todas las notificaciones por correo electrónico ("email") a la dirección de correo electrónico que le proporcionó a XOOM durante la suscripción. Deberá notificar a XOOM en siete (7) días naturales en caso de que su dirección de correo electrónico cambie llamando a XOOM al 1-888-997-8979 durante nuestro horario de atención, que se encuentra disponible en [www.xoomenergy.com](http://www.xoomenergy.com), o enviando un mensaje de correo electrónico a la dirección [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com).

**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 NO SE HACE RESPONSABLE DE LA GENERACIÓN DEL SERVICIO ELECTRICIDAD O DE LA TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD A SU DIRECCIÓN DE SERVICIO. XOOM NO SE HACE RESPONSABLE CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE TERCEROS, Y LA RESPONSABILIDAD DE XOOM NO JUSTIFICADA POR FUERZA MAYOR O DE OTRA MANERA ESTARÁ



LIMITADA A DAÑOS DIRECTOS REALES Y NO PARA DAÑOS ESPECIALES, CONSECUENTES, O PUNITIVOS. USTED RENUNCIA A CUALQUIER OTRO REMEDIO DE LA LEY Y EQUIDAD. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN INCLUSO SI LOS DAÑOS SON COMO RESULTADO DE LA NEGLIGENCIA, YA SEA ÚNICA, CONJUNTA, CONCURRENTE, ACTIVA O PASIVA. XOOM NO PROPORCIONA NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, Y EN TODA LA EXTENSIÓN DE LA LEY, NIEGA CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. NO HAY TERCEROS BENEFICIARIOS EN EL PRESENTE ACUERDO.

**Fuerza Mayor/Circunstancias Incontrolables:** XOOM no será responsable del suministro de electricidad 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.

### **Términos del programa de recompensas con reembolso**

**Elegibilidad:** Las recompensas que ofrece XOOM Energy Rewards están sujetas a los siguientes términos y condiciones. Las cuentas activas elegibles para recibir recompensas se definen de la siguiente manera: (i) las cuentas que facturan más de \$0, y (ii) las cuentas para las cuales no hemos recibido ninguna solicitud de interrupción del servicio ni modificación del programa. XOOM Energy, a su entera discreción, podrá enviar un pago de recompensas combinado, si usted tiene más de una cuenta registrada. Las recompensas también están sujetas a los términos y condiciones entre XOOM Energy y usted, e incluyen y no se limitan a todos los términos relacionados con la resolución de disputas. XOOM Energy se reserva el derecho de impedir la participación de cualquier titular de cuenta en los programas de recompensas.

**Información de reembolso:** Cualquier obligación tributaria relacionada con el reembolso queda bajo su entera responsabilidad. XOOM Energy no es responsable por la resolución de conflictos que surjan de los reembolsos. Los reembolsos no se aplicarán como créditos o compensaciones para reducir el monto adeudado de su cuenta. Los reembolsos no tendrán valor de efectivo hasta que sean emitidos. Usted no tendrá derechos de propiedad ni intereses legales sobre los reembolsos hasta que los reciba. No podrá ceder, transferir o pignorar estos reembolsos. Los términos y condiciones de reembolsos podrán modificarse o los reembolsos podrán discontinuarse en cualquier momento a criterio exclusivo de XOOM Energy. En caso de que XOOM Energy discontinúe los programas de reembolsos, usted será elegible para un reembolso prorrateado, en función de la porción de su programa o período de reembolso que se haya completado. Sin embargo, si se determina que los reembolsos infringen alguna ley vigente, XOOM Energy no se verá obligada a suministrar ningún tipo de devolución.

**Información de reembolso por suministro de energía:** El programa Cash Back es un programa de reembolsos ofrecido por XOOM Energy. Una vez realizada su inscripción al plan SimpleFlex, su cuenta quedará automáticamente registrada en el programa de reembolso (Cash Back), y usted será elegible para recibir una devolución del 5% por cada \$1 correspondiente al consumo registrado en su factura mensual de suministro de energía residencial. Para poder ser elegible, deberá mantener activas y en buenas condiciones todas las cuentas que califican durante 12 meses consecutivos.

Para su información, si elige cambiar su plan en los siguientes 12 meses, no podrá acceder al reembolso



correspondiente a ese período. Asimismo, deberá mantener su cuenta en buenas condiciones, sin facturas vencidas para poder cobrar el reembolso.

Su reembolso Cash Back se abonará mediante cheque o tarjeta de recompensas, y se enviará a la dirección de correo asociada a su cuenta luego de 12 meses de servicio consecutivos con el plan SimpleFlex. Deberá esperar 60 días luego del cierre del período de 12 meses para recibir su reembolso. Estas devoluciones se abonarán mediante cheque y se enviarán a la dirección de correo asociada a su cuenta. Los clientes con facturación presupuestada recibirán una recompensa en función del monto de la facturación mensual presupuestada, con el aumento o el descuento de la conciliación periódica o el ajuste que sean necesarios.

**Acuerdo Completo:** El presente Acuerdo, incluyendo el resumen del contrato y/o 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.

*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.*