



## SURELOCK 12 TÉRMINOS Y CONDICIONES

**Nosotros Estamos Comprometidos Con Su Satisfacción:** Si usted no está completamente satisfecho por alguna razón con el Programa SureLock 12 de XOOM Energy New Hampshire, por favor sírvase contactarnos. 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. Para cancelar el servicio con XOOM, también puede contratar a un nuevo proveedor de suministro eléctrico, contratar a un agregador al que se le ha otorgado autoridad de representación o contactar a su servicio público local para seleccionar el servicio público por defecto.

**Servicio y Términos:** XOOM Energy New Hampshire, LLC ("XOOM" o "La Compañía") acuerda convertirse en su proveedor exclusivo del servicio de generación eléctrica. Xoom está registrada con la Comisión de Servicios Públicos de New Hampshire ("NHPUC") para ofrecer y suministrar electricidad como un proveedor competitivo de energía eléctrica ("CEPS") en el Estado de New Hampshire (Registro No. DM 13-185). La vigencia del presente Acuerdo comenzará con la primera lectura de su medidor por parte de compañía de servicio público local seguido de su aceptación al programa SureLock 12 y continuará por doce (12) meses. Tú también tienes derecho a cambiar tu CEPS en cualquier momento y sin previo aviso, sujeto al pago de las tarifas de terminación y todos los demás términos de este Acuerdo.

**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. Usted será notificado inmediatamente si no es aceptado en el programa.

**Servicios Públicos Locales:** XOOM es un proveedor minorista independiente de electricidad y no está afiliada con la compañía de servicio público local. Su compañía de servicio público se encargará de la entrega del servicio de electricidad, leerá su medidor y enviará su factura, y proveerá otros servicios de reparación que sean necesarios. Su compañía de servicio público local también responderá a las emergencias y otros servicios públicos básicos en la medida en que sean requeridos. XOOM no es un agente de la compañía de servicios públicos 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 eléctrico será a una tarifa fija de \$0.0829, por kilovatio, más los impuestos y otros cargos que sean aplicables. Tú comprendes que el precio de XOOM no incluye (y que serás facturado por la compañía de distribución) los cargos relacionados con la entrega de electricidad, incluidos, entre otros, el precio de transmisión y distribución, el cargo por beneficios del sistema, la recuperación de costos varados cargo e impuestos. El precio mensual promedio del servicio se puede encontrar en tu Resumen de divulgación, que se incorpora a este Acuerdo.

**Forma de comunicación preferida:** Usted entiende que al aceptar este Acuerdo, autoriza a que se le envíen futuros avisos y divulgaciones en forma electrónica, en lugar de en forma impresa, y ha seleccionado las comunicaciones electrónicas como su método de comunicación preferido. También entiende que tiene la opción de añadir el correo postal de los EE. UU. a sus comunicaciones electrónicas, en cualquier momento durante la vigencia de su contrato, llamando a XOOM al 1-888-997-8979 o enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com).

**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 no menos de 45 días y no más de 60 días antes de 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 de anticipación, a modificar el presente Acuerdo 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 de XOOM para continuar sus servicios bajo este Acuerdo.

**Rescisión:** Si inicialmente recibiste este Acuerdo en persona o electrónicamente, puedes rescindir tu autorización para usar XOOM notificando a XOOM dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de la entrega electrónica inicial de este Acuerdo. Si inicialmente recibió este Acuerdo por correo de primera clase, usted puede cancelar su aceptación del Acuerdo con XOOM, en cualquier momento dentro de los seis (6) días siguientes de la confirmación de su Acuerdo, sin penalidades, o cargos por cancelación llamando al 1-888-997-8979 o enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com).

**Mudanzas:** Al mudarse a una dirección dentro del territorio correspondiente a su servicio público local, XOOM hará todo lo posible para su traslado a su nueva dirección de servicio siempre que sea en el mismo territorio del servicio y que usted notifique a XOOM dentro de los quince (15) días 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 compañía de servicio público, usted o XOOM puede cancelar este Acuerdo sin ningún costo. La falta de notificación a XOOM de su mudanza será considerada una cancelación de este Acuerdo en conformidad con sus términos.

**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, Se tiene que comprar el servicio de electricidad por adelantado en los volúmenes necesarios para cubrir el período completo de ese Acuerdo. Si usted cancela su Acuerdo de manera adelantada, usted será responsable por pagar una Cuota de Recuperación de Costos ("Cost Recovery Fee") de \$110 la cual no está pensada como una penalidad, sino simplemente para compensar el costo de venta de la parte no utilizada de su electricidad 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 y Depósitos:** Este Acuerdo está sujeto a una revisión de su crédito, el cual debe ser satisfactorio y con buen crédito. XOOM se reserva el derecho de requerir un depósito por adelantado en caso de que XOOM como proveedor de electricidad encuentre que su crédito no es satisfactorio. Si XOOM retiene su depósito por más de treinta (30) días, ese depósito devengará intereses desde el día que fue recibido por XOOM con una tasa de conformidad con la ley aplicable.

**Pago y Cobro:** Su facturación será hecha en base a las lecturas de su medidor en forma mensual, la cual será suministrada a XOOM por la 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. XOOM procederá a transferirle los gastos de cobranzas de los cuales usted será responsable por los honorarios legales, y costos asociados con la terminación de su cuenta. Al aceptar este Acuerdo, usted entiende y permite que su servicio público comparta la información de facturación y pago con XOOM, incluyendo la participación en la facturación presupuestada o acuerdos de pagos diferidos. 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. Los pagos estarán vencidos en la fecha que sea determinada por su compañía de servicio público local y como haya sido indicado en la factura que ellos le generen. Las facturas no pagadas en su fecha de vencimiento están sujetas a un cargo por mora de 1.5%, o el máximo permitido por la ley, con base en el saldo total pendiente de pago por mes. XOOM cobrará un cargo de cheque devuelto de \$35 para todos los cheques devueltos. XOOM puede terminar este Acuerdo por falta de pago enviando una notificación por escrito con diez (10) días de anticipación. En todos los casos, usted estará obligado a pagar por todo el servicio de electricidad 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.

**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 [xoomenergy.com](http://xoomenergy.com) o enviando una carta a: XOOM Energy New Hampshire, 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 compañía de servicio público local. 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 tiene alguna duda sobre sus derechos y responsabilidades como pagador de tarifas o quiere presentar una queja sobre las disputas con XOOM, contacte a la Oficina de Servicios al Consumidor de NHPUC llamando al 1-800-852-3793.

**Asignación:** Este Acuerdo o cualquier otra obligación de XOOM en virtud del presente Acuerdo podrán ser cedidos por XOOM sin necesidad de su consentimiento. En caso de que XOOM proponga transferir o vender el derecho a prestar servicios a cuentas de clientes existentes, XOOM notificará por escrito a cada consumidor afectado al menos treinta (30) días antes de la fecha de entrada en vigor de dicha transferencia o venta. Esta notificación incluirá i) el aviso de que XOOM ya no proporcionará servicios al cliente; ii) la fecha en que XOOM interrumpirá la prestación de servicios al cliente; iii) el aviso de que usted será asignado al cesionario o comprador propuesto, a menos que seleccione un proveedor alternativo; iv) el aviso de que el cambio de proveedor debe llevarse a cabo sin ningún cargo para el cliente; v) cualquier diferencia entre las tarifas, los términos y condiciones ofrecidos por XOOM y el cesionario o comprador propuesto, o la confirmación de que todas las tarifas, los términos y condiciones ofrecidos por XOOM seguirán siendo las mismas con el cesionario o comprador propuesto a partir de la cesión; vi) el nombre, la dirección, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del cesionario o comprador propuesto; vii) la fecha en que debe seleccionar un proveedor alternativo, que puede incluir la selección del servicio público por defecto, para que dicha selección entre en vigor en su próxima fecha de lectura de medidor; viii) el aviso de que no se cobrará ningún cargo por terminación temprana a un cliente que seleccione un proveedor alternativo antes de la fecha indicada en esta notificación escrita.

**Servicio de Reclamos, Emergencias:** Para los reclamos del servicio y para reportar una emergencia, tales como fallas de energía eléctrica o problemas con postes eléctricos, debe comunicarse con su compañía de servicios públicos local.

**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 servicio público local de conformidad con las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de New Hampshire. Usted reconoce que usted es el titular de la cuenta de su compañía de servicio público local, o una persona legalmente autorizada para celebrar el presente



Contrato en nombre del titular de la cuenta del servicio de electricidad y tiene al menos dieciocho (18) años de edad. Usted autoriza a XOOM o sus representantes autorizados a obtener de su compañía de servicio público local toda la información relacionada con su historial, el uso actual de electricidad, facturación y el que tenga un crédito satisfactorio para obtener electricidad con este Acuerdo. XOOM no divulgará su información confidencial sin una declaración de autorización por escrito que incluye su nombre, números de cuenta y la autorización única asignada por el servicio. La información confidencial incluye, pero no está limitada a, su nombre, dirección, dirección de correo electrónico y número de teléfono; y su información de pago individual. 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.

**Registro Nacional de “No Llamar”**: El Registro Nacional de “No Llamar” le da opción para decidir si quiere recibir llamadas de telemarketing a su hogar. Para más información acerca de la lista de registro, usted puede llamar al Registro Nacional de “No Llamar” al 1-888-382-1222 o visitar la página web oficial [www.donotcall.gov](http://www.donotcall.gov).

**Agencias de Servicio Social**: Las siguientes son agencias comunitarias en acción disponibles para clientes con bajos ingresos y la asistencia en sus pagos:

- **Belknap and Merrimack Counties:**  
***Community Action Program Belknap-Merrimack Counties, Inc.***  
PO Box 1016, 2 Industrial Park Drive  
Concord, NH 03302  
Phone: (603) 225-3295  
[www.bm-cap.org](http://www.bm-cap.org)
- **Rockingham County:**  
***Rockingham Community Action***  
4 Cutts Street  
Portsmouth, NH 03801  
Phone: (603) 431-2911  
[www.rcaction.org](http://www.rcaction.org)
- **Hillsborough County:**  
***Southern New Hampshire Services, Inc.***  
40 Pine Street  
Manchester, NH 03103  
Phone: (603) 668-8010  
[www.snhs.org](http://www.snhs.org)
- **Cheshire & Sullivan Counties:**  
***Southwestern Community Services***
  - **Cheshire County:**  
63 Community Way  
PO Box 603  
Keene, NH 03431  
Phone: (603) 352-7512



- **Sullivan County:**  
96-102 Main Street  
PO Box 1338  
Claremont, NH 03743  
Phone: (603) 542-9528  
www.scshehelps.org
- **Coos, Carroll and Grafton Counties:**  
***Tri-County Community Action Program***  
30 Exchange Street  
Berlin, NH 03570  
Phone: (603) 752-7100  
www.tccap.org
- **Stafford County:**  
***Stafford County Community Action Committee***  
30 Saint Thomas St  
Dover, NH 03820  
Phone: (603) 749-1334

Si desea obtener información sobre el programa de asistencia financiera, comuníquese con el organismo apropiado. Puede visitar la página de la División de Servicios al Consumidor de NHPUC en: <http://www.puc.nh.gov/Consumer/consumer.htm>. Asimismo, puede visitar la página del Programa de Asistencia de la Oficina del Defensor del Consumidor en: [www.oca.nh.gov/assistanceprograms.htm](http://www.oca.nh.gov/assistanceprograms.htm). Para la información relacionada con la elegibilidad y como aplicar, por favor contacte a su compañía de servicio eléctrico o a la NHPUC al 1-800-852-3793.

**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.

**Force Majeure (Fuerza Mayor)/Circunstancias No Controlables:** XOOM no será responsable por el suministro del servicio de electricidad 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 energía eléctrica.

**El Contrato en su totalidad:** Este Acuerdo, junto con el formulario de Inscripción, el Resumen de Divulgación y / o la Carta de Bienvenida constituyen el Acuerdo completo y el entendimiento entre tú y XOOM con respecto a su tema y reemplazando todos los Acuerdos y declaraciones previas escritas y orales hechas con respecto al tema en cuestión.

**Sede Principal:** La sede principal de XOOM se encuentra en: 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC



28078; 1-704-274-1450 (Oficina); 1-877-396-6041 (Fax); Dirección de Internet: [www.xoomenergy.com](http://www.xoomenergy.com); Dirección de Correo Electrónico: [info@xoomenergy.com](mailto:info@xoomenergy.com).

Por favor refiérase a la sección de “Servicio al Cliente, Resolver desacuerdos, disputas” para la información de contacto con respecto a reclamos del cliente.

**Medición Neta:** El sistema de medición neta se refiere a los clientes que venden la electricidad que ellos producen, típicamente a través del uso de paneles solares y si producen más electricidad de la que se necesita, el exceso se vende a la compañía de servicio público por un crédito. Si usted es un cliente con sistema de medición neta, usted no debe inscribirse con XOOM porque su acuerdo de medición neta no se transferirá a XOOM una vez que usted complete la inscripción. Si usted falla en notificarle a XOOM que usted tiene un sistema de medición neta en su contrato puede resultar en su inmediato regreso a la compañía que tenga el Servicio por Defecto de su cuenta.

**Misceláneos:** Con el fin de efectos contables ambas partes aceptan la cantidad, la calidad y las medidas determinadas por su servicio público local. 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 regirá por las leyes del estado de New Hampshire sin poder recurrir a la opción de seleccionar las leyes de otro estado. Puede haber un retraso antes de que su compañía local transfiera su servicio de electricidad a XOOM. XOOM no es responsable de los retrasos que esto pueda ocasionar.

*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.*