



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “SURELOCK 12”

**Nosotros Estamos Comprometidos Con Su Satisfacción:** Si usted no está completamente satisfecho por cualquier razón con el plan “SureLock 12” de XOOM Energy Massachusetts, 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 Energy Massachusetts, LLC (“XOOM” o “la Compañía”) se compromete en actuar como su proveedor exclusivo del servicio de energía eléctrica. 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 de “SureLock 12” y continuará por doce (12) meses.

**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:** XOOM es un proveedor independiente del servicio de electricidad y no está afiliado con su compañía de servicio público local. 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:** Su tarifa al momento de la compra del servicio de energía eléctrica será una tarifa \$0.1159 por kWh, 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.

**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 al menos cuarenta y cinco días (30) 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. 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, 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 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 energía eléctrica 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 \$75. 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 energía eléctrica 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

**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 hay un error en la lectura del medidor, su factura se ajustará por parte de su compañía local proporcionando a XOOM la lectura del medidor correcta. Este acuerdo está supeditado a una revisión de crédito satisfactoria y mantenimiento de un buen crédito. 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 finalizar este Acuerdo y cancelar su servicio dentro de los diez (10) días al momento de recibir la notificación por escrito por no realizar el pago en la fecha indicada. 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 Massachusetts, 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.

**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: Eversource Energy (formerly WMECO) al número 877.659.6326. SI USTED TIENE UN CORTE DE ENERGÍA, POR FAVOR LLAME A SU SERVICIO PÚBLICO LOCAL.

**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 Massachusetts Department of Public Utilities. 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.

**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 COMERCIABILIDAD O DE IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR.

**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.

**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 electricidad. 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 registrará 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 electricidad 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.*