



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE “SURELOCK 24”

**11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078**

**Precio:** Su tarifa al momento de la compra del servicio de gas natural será una tarifa fija de \$0.3590 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.

**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 natural. La vigencia del presente Acuerdo comenzará cuando su compañía de servicio público local transfiera su cuenta de XOOM y continuará por veinticuatro (24) meses.

**Renovación del contrato:** Este acuerdo se renovará automáticamente, cuando venza el ciclo de facturación estimado para el plazo inicial del contrato. La fecha exacta de inicio y finalización de su acuerdo original dependerá de la fecha en la que su empresa local de servicios públicos acepte nuestra solicitud para inscribirlo como nuestro cliente de suministro. Este proceso puede demorar hasta cuarenta y cinco (45) días, aunque suele demorar menos. Su servicio de suministro de energía no se interrumpirá durante este período. El plazo de su contrato de renovación comenzará en el ciclo de facturación siguiente. Se le entregará una notificación de renovación automática de contrato en un plazo no mayor a 60 días y no menor a 30 días previos al vencimiento de este contrato. En la notificación se le informará sobre opciones de productos que están disponibles para usted y el precio al que se le renovará automáticamente el contrato, en caso de que no nos llame para la fecha especificada en dicha notificación, para elegir una opción de producto diferente o rechazar la renovación automática del contrato. En la notificación, también se le informará sobre el procedimiento que debe seguir para informarnos si desea rechazar la renovación del contrato y concluir su contrato existente al finalizar su plazo de vigencia.

**Tarifa de terminación temprana:** No hay tarifa de terminación temprana

**Rescisión:** Usted podrá rescindir (cesar) su aceptación del Acuerdo con XOOM en cualquier momento en un plazo de diez (10) días naturales 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) o llamando su compañía de servicio público local a: Peoples Gas al número 1-866-556-6002.

**Servicios públicos locales:** XOOM es un distribuidor minorista independiente de gas natural 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 gas natural, 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.

**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.

**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).

**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.

**Notificación de Cambios:** 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:** 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.

**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 natural 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.

**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: Peoples Gas al número 1-866-556-6002. 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.

**Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos o Plan de pago de porcentaje de ingresos:** La participación en el Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos o la participación en el Plan de pago de porcentaje de ingresos (Percentage of Income Payment Plan, PIPP) puede afectar su derecho a recibir el servicio por parte de un proveedor competitivo de servicio gas natural minorista. Usted declara que no recibió asistencia en el marco del Programa de asistencia de energía para hogares de bajos ingresos y que no está inscripto ni admitido actualmente en el PIPP o en algún otro programa de servicios públicos.

**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.

**LIMITACIONES A LAS GARANTÍAS Y LOS DAÑOS:** EL PROVEEDOR DE GAS SEGÚN EL



PRESENTE CONTRATO CUMPLIRÁ LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SU EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO. USTED COMPRENDE Y ACUERDA QUE NO HAY OTRAS GARANTÍAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO QUE LE BRINDAMOS. NO TENEMOS RESPONSABILIDAD CIVIL, PÉRDIDA RELACIONADA NI DAÑO ALGUNO POR INTERRUPCIONES DEL SERVICIO. LA RESPONSABILIDAD CIVIL NO JUSTIFICADA SE LIMITARÁ A LOS DAÑOS REALES DIRECTOS. LAS LIMITACIONES IMPUESTAS A LOS RECURSOS Y LA MEDIDA DE LOS DAÑOS SON INDEPENDIENTES DE LA CAUSA O CAUSAS DE LA LESIÓN O PÉRDIDA.

**ARBITRAJE Y RENUNCIA AL JUICIO POR JURADO:** CUALQUIER CONTROVERSIA O RECLAMO QUE SURJA DEL PRESENTE CONTRATO, O EN RELACIÓN O CONEXIÓN CON EL PRESENTE CONTRATO, SE RESOLVERÁ POR ARBITRAJE ANTE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DE ARBITRAJE (AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, "AAA") SEGÚN LAS REGLAS DE ARBITRAJE DE LA AAA, A MENOS QUE DICHA CONTROVERSIA O RECLAMO SE PUEDA PRESENTAR COMO UN RECLAMO MENOR ANTE UN TRIBUNAL DE DISTRITO DE ILLINOIS ("TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES"), SI TAL CONTROVERSIA O RECLAMO SE ENCUENTRA DENTRO DEL ALCANCE DE SU JURISDICCIÓN. SI LA CONTROVERSIA O RECLAMO SE PUEDE PRESENTAR ANTE UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES, ENTONCES CUALQUIERA DE LAS PARTES PUEDE DECIDIR SI CONTINÚA ANTE EL TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES. NO OBSTANTE LA PRESENTE EXCEPCIÓN, AL CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO, USTED RENUNCIA A TODO DERECHO DE BUSCAR RECURSOS POR VÍA JUDICIAL. LOS ÁRBITROS PUEDEN ADJUDICAR LOS MISMOS DAÑOS Y PERJUICIOS O RECURSOS QUE CUALQUIER TRIBUNAL, PERO LAS DECISIONES DE LOS ÁRBITROS SE SOMETEN A MUY POCA REVISIÓN DE LOS TRIBUNALES. **PUEDEN ENCONTRAR COPIAS DISPONIBLES DE LAS REGLAS DE ARBITRAJE DE LA AAA PARA EL CONSUMIDOR E INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL ARBITRAJE EN EL SITIO WEB DE LA AAA: [HTTPS://WWW.ADR.ORG/RULES](https://www.adr.org/rules).** EL ÁRBITRO TENDRÁ FACULTADES PARA DECIDIR SOBRE CUALQUIER OBJECCIÓN A SU JURISDICCIÓN O COMPETENCIA O LA VALIDEZ O EXIGIBILIDAD DE LA PRESENTE DISPOSICIÓN SOBRE ARBITRAJE, SALVO UNA CONTROVERSIA CON RESPECTO A LA VALIDEZ Y EXIGIBILIDAD DE LA RENUNCIA A LAS ACCIONES COLECTIVAS. SIN PERJUICIO DE CUALQUIER OTRA AFIRMACIÓN EN EL PRESENTE SOBRE LA LEY QUE CORRESPONDA, DEBIDO A QUE ESTE ACUERDO REPRESENTA UNA TRANSACCIÓN COMERCIAL ENTRE ESTADOS, LA INTERPRETACIÓN Y EXIGIBILIDAD DE LA PRESENTE DISPOSICIÓN SE REGIRÁN POR LA LEY FEDERAL SOBRE ARBITRAJE. ESTA DISPOSICIÓN SOBRE ARBITRAJE CONTINUARÁ VIGENTE LUEGO DE LA FINALIZACIÓN DEL PRESENTE ACUERDO.

**RENUNCIA A LAS ACCIONES COLECTIVAS:** AL CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO, USTED RENUNCIA A SU DERECHO DE DIRIMIR POR ARBITRAJE O LITIGIO JUDICIAL CUALQUIER DISPUTA O RECLAMO QUE SIGNIFIQUE UNA ACCIÓN COLECTIVA, YA SEA COMO REPRESENTANTE O BIEN COMO MIEMBRO DE LA ACCIÓN COLECTIVA. CUALQUIER DISPUTA CON REFERENCIA A LA VALIDEZ Y EXIGIBILIDAD DE ESTA RENUNCIA SE RESOLVERÁ POR VÍA JUDICIAL. EN CASO DE QUE UN TRIBUNAL



**CONSIDERE INVÁLIDA ESTA RENUNCIA A LAS ACCIONES COLECTIVAS, ENTONCES LA DISPOSICIÓN PRECEDENTE SOBRE ARBITRAJE SERÁ NULA DE PLENO DERECHO.**

**RENUNCIA AL DERECHO DE JUICIO POR JURADO: HASTA EL GRADO MÁXIMO POSIBLE, CADA UNA DE LAS PARTES DECLARA SU RENUNCIA EXPRESA E IRREVOCABLE A SUS DERECHOS DE SOMETER A UN JUICIO POR JURADO CUALQUIER DISPUTA O RECLAMO QUE SURJA DEL PRESENTE ACUERDO O ESTÉ RELACIONADO CON EL PRESENTE ACUERDO.**

**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/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.*



## **Notificación de renovación automática de contrato**

Ha seleccionado un producto con un plazo de duración inicial de 24 meses. Antes de que finalice el plazo inicial, le enviaremos una notificación para indicarle que este está por vencer. Si no desea hacer nada al respecto, continuará teniendo el servicio de XOOM Energy al mismo precio y durante el mismo plazo que se especificó en la notificación.

La fecha exacta de inicio y finalización de su acuerdo original dependerá de la fecha en la que su empresa local de servicios públicos acepte nuestra solicitud para inscribirlo como cliente de XOOM Energy. Este proceso puede demorar hasta 45 días (por lo general, menos). Su servicio de suministro de energía no se interrumpirá durante este período.

Las fechas exactas de inicio y finalización de su contrato original, así como la fecha de inicio de su contrato de renovación, se confirmarán una vez que reciba su comunicado de bienvenida de XOOM Energy.

Si no desea renovar su contrato con XOOM Energy, tiene dos opciones disponibles para cancelar su renovación. Puede enviarnos un correo electrónico [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com) o llamar al 1-888-997-8979 (de lunes a viernes, de 8:00a.m. a 11:00p.m., hora del este, o los sábados de 9:00a.m. a 7:00p.m., hora del este).

En XOOM Energy, lo valoramos como cliente y deseamos ofrecerle la mejor experiencia posible. Una vez que finalice su plazo inicial, asegúrese de verificar los productos y los precios disponibles antes de decidir si desea dejar de ver las opciones disponibles.