



## TÉRMINOS DE SERVICIOS - SURELOCK 12

**Nosotros estamos comprometidos con su satisfacción:** Si usted no está completamente satisfecho por alguna razón con el Programa SureLock 12 de XOOM Energy Maine. 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 Maine, LLC ("XOOM" o "Company") acuerda convertirse en su proveedor exclusivo del servicio de generación 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 SureLock 12 y continuará por (12) meses.

**Aceptación en el Programa:** Estos términos de servicios están sujetos a su aceptación en el programa, debe ser aceptado por XOOM y su compañía local de servicio público. 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 \$0.0859 por kilovatio, más los impuestos y otros cargos que sean aplicables. Usted se compromete y es responsable por todos los montos indicados y facturados por su compañía de servicio público local por todos los servicios que le sean suministrados, incluyendo otros cargos o impuestos específicamente asociados con los servicios que continúe recibiendo durante el término de este Acuerdo.

**El acceso de riesgos y de costos se asocia a tiempo real o al índice en los productos de la electricidad:** Las regulaciones de Maine requieren que los surtidores, los corredores y agregados de la electricidad proporcionen el acceso siguiente a los clientes con respecto a los productos de la electricidad en los cuales los precios pagaron por los consumidores varían con los cambios en precios al por mayor de la electricidad, otros costos de la energía, o un índice del costo de la energía.

**Riesgo de la volatilidad:** Los precios de la electricidad pueden estar conforme a la volatilidad substancial basada en condiciones económicas, precios de combustible, demandas estacionales de la electricidad, interrupciones del generador, tiempo y otros factores.

**Funcionamiento a futuro:** Más allá de resultados con respecto a casos particulares de productos de electricidad no son necesariamente un indicativo de los resultados futuros.

**Costos adicionales:** La electricidad provista directamente a través de los mercados de la energía administrados a través de ISO-NE y mercados de tiempo real puede implicar el costo substancial directo y costos indirectos, incluyendo pero no limitados a la capacidad y a los costos auxiliares del servicio, acreditan gravámenes de los



seguros, y del costo de NEPOOL y de la ISO. Además, la participación en estos mercados puede requerir procesos tales como pronóstico, programar, y establecimiento de la carga de acuerdo con reglas del mercado de ISO-NE.

**Aviso de renovación; Notificación de Cambios:** Usted recibirá dos avisos, aproximadamente 60 y 30 días antes de que su contrato termina. Estas notificaciones explicaran sus opciones y los próximos pasos a seguir. Al menos sesenta (60) días previos al fin del contrato, XOOM le enviara una notificación de renovación describiendo los planes de servicio adicionales para su consideración, en el evento XOOM decide renovar este Acuerdo. Una segunda notificación le será enviada no antes de treinta (30) días previos al fin de su contrato. Si usted decide no elegir un nuevo plan de servicio tras la expiración del plazo, este Acuerdo se renovará automáticamente por el precio del servicio de electricidad con una tarifa de Plan Básico de mes-a-mes hasta que sea cancelado por usted o por XOOM. XOOM se reserva el derecho, con una antelación de treinta (30) 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.

**Terminación por parte del Cliente, Mudanzas:**XOOM puede cancelar su aceptación del Acuerdo con XOOM, en cualquier momento dentro de los cinco (5) días siguientes de la confirmación de su Acuerdo sin penalidades o cargos por cancelación llamando al 1-888-997-8979 ó enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com), o enviando una carta a: XOOM Energy Maine, LLC, 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078.

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 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 puede cancelar este Contrato sin ningún costo. La falta de notificación a XOOM de su mudanza será considerada una cancelación de este Acuerdo en conformidad con sus términos.

**Terminación iniciada por XOOM:**XOOM puede cancelar este acuerdo, debido a la existencia de un incumplimiento de las obligaciones contraídas enviando una notificación por escrito con 30 días de anticipación, Incluso si el motivo de la terminación se haya solucionado después del notificación. La terminación se convierte efectiva cuando es iniciada por el proceso de solicitud de cancelación a XOOM por la compañía de servicio público local. Usted se encuentra obligado a pagar por el servicio de suministro de electricidad de XOOM en virtud de este acuerdo y que haya ocurrido antes de la fecha efectiva de cancelación, incluyendo cualquier cargo retrasado u otros cargos que sean aplicables. En el caso que XOOM decida rescindir del contrato, el suministro de electricidad volverá con su compañía de servicios público local a menos que usted elija un proveedor diferente.

**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, para este fin tiene que comprar el servicio de electricidad por adelantado en los volúmenes necesarios para cubrir el período completo de ese Acuerdo. Si usted cancela este Acuerdo antes del tiempo acordado, usted será responsable de pagar una Cuota de Recuperación de Costos ("Cost Recovery Fee") que será igual a o mayor a \$110 dólares, o la cantidad de electricidad que haya podido consumir durante el resto de su contrato, calculado sobre la base de su consumo anterior, multiplicado por el exceso, si existe alguno, entre el Precio Fijo y el precio que XOOM puede vender el servicio de electricidad para en el momento de la cancelación. La Cuota de Recuperación de Costos 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, 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. Este Acuerdo se basa en que usted tenga una revisión de crédito satisfactoria y un buen mantenimiento de su 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. Usted declara que es financieramente estable y está dispuesto a cumplir con los términos de servicios de este Acuerdo, y que usted no ha presentado, ni está en el proceso de presentar un plan para comenzar cualquier procedimiento de bancarrota. 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 30 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 Maine, LLC, 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078 ó 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 una solución no puede ser acordada con su compañía de servicio público local o con XOOM, usted puede contactar a la Comisión de Servicios Públicos de Maine para solicitar ayuda o llamando al número gratuito 1 (800) 452-4699, o por escrito a la División de Asistencia al Consumidor, 18 State House Station, Augusta, ME 04333-0018.

**Asignación:** El presente Acuerdo o cualquier referencia de obligación de XOOM son asignables por XOOM. XOOM le enviando una notificación por escrito dentro de los treinta (30) días siguientes asignación.

**Reclamos, Problemas con el Servicio:** Para problemas con el servicio debe comunicarse con su compañía de servicio público local. EN CASOS DE UN FALLA DE ENERGIA ELÉCTRICA POR FAVOR LLAME A SU COMPAÑÍA LOCAL DE SERVICIO PÚBLICO.

**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 Maine. 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 historial de pagos. 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.

**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" o "contratos a futuro comerciales" no se aplicarán las disposiciones de la sección de 366 a usted o al Acuerdo.

**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 Maine 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.

**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 prohibido a seguir con el cumplimiento de las disposiciones del presente Acuerdo. XOOM puede cancelar este Acuerdo si el uso de las plantas de electricidad cambia de manera sustancial en más de 25% en un período de 12 meses.

**El Contrato en su totalidad:** Este Acuerdo, incluyendo el formulario de inscripción y divulgación del contrato del cliente y/o 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.*