



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SURELOCK 24

**Nosotros estamos comprometidos con su satisfacción:** Si usted no está completamente satisfecho por alguna razón con el programa de SureLock 24 de XOOM Energy Kentucky, por favor póngase en contacto con nosotros. Si no somos capaces de resolver su preocupación o reclamo a su plena satisfacción, usted podrá rescindir del presente Acuerdo, de conformidad con los términos establecidos.

**Servicios y Términos:** XOOM Energy Kentucky, LLC ("XOOM" o "La Compañía") acuerda actuar como su exclusivo proveedor del Servicio de Gas Natural y se encargará de suministrar un servicio competitivo minoritario del gas natural. El periodo de este Acuerdo comenzará cuando Columbia Gas transfiera su cuenta a XOOM, y esto continuará por un período de 24 meses.

**Aceptación en el Programa:** Estos términos y condiciones están sujetos a su aceptación en el programa, usted debe ser aceptado por XOOM y Columbia Gas. Si no es aceptado en el programa, usted será informado de inmediata.

**Compañía de Servicios Públicos Local:**XOOM es un proveedor minorista independiente de gas natural y no está afiliada con la compañía Columbia Gas. Su compañía Columbia Gas continua con la entrega del servicio de gas natural, leerá su medidor, enviará su factura y mantendrá las reparaciones que sean necesarias. Su compañía Columbia Gas también responderá a las emergencias y proporcionará otros servicios públicos según sean necesarios. XOOM no es un agente de Columbia Gas 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 de servicios energéticos será a una tarifa fija, por \$5.9900 per Mcf más los impuestos y otras tarifas que sean aplicables. Usted seguirá siendo responsable de todos los cargos, evaluados por Columbia Gas para todos los servicios que proporcione, incluyendo otros cargos o impuestos específicamente asociados con aquellos servicios que se sigan proporcionando durante la vigencia de este acuerdo.

**Aviso de renovación; Notificación de Cambios:** De acuerdo a la ley, XOOM puede renovar este Acuerdo con nuevos o revisados Términos. En un periodo aproximado de sesenta (60) días antes de la finalización del término y no mayor a noventa (90) días. 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 treinta (30) días, 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, o para hacer otro cambio, excepto en el precio, en la medida que XOOM lo considere conveniente. En la medida que sea posible, XOOM debería modificar por cualquier motivo que no sea relacionado a un cambio en los reglamentos, leyes, tarifas arancelarias o cualquier otro cambio requerido por parte de terceros, que puedan afectar la capacidad de XOOM continuar para sus servicios bajo este Acuerdo, usted tendrá el derecho de cancelar este Acuerdo informando mediante un aviso por escrito a XOOM dentro de treinta (30) días de la fecha de la notificación.

**Cancelación y Mudanzas:**Usted puede cancelar en cualquier momento su aceptación a este Acuerdo con XOOM, sin penalización o cargos cuando se haga en el periodo de los primeros siete (7) días hábiles de la autorización de



su inscripción y la recepción de los documentos de este Acuerdo sin penalidades o cargos de cancelación, para esto puede llamar al teléfono de servicio al cliente de XOOM: 1-888-997-8979 ó enviando un correo electrónico a [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com).

Cuando haga una mudanza a una dirección localizada en el territorio de Columbia Gas, XOOM hará todo lo posible para transferir sus servicios a su nueva dirección siempre que usted notifique a XOOM al menos treinta (30) días hábiles antes de su mudanza. La falta de notificación XOOM puede resultar en la terminación de este acuerdo y sujetos a una Tarifa de Recuperación Costos según los términos de este acuerdo. La falta de notificación a XOOM puede resultar en la terminación de este acuerdo y está sujeto a una Tarifa de Recuperación de Costos según los términos de este acuerdo.

Este acuerdo terminará inmediatamente en caso de que la Comisión de Servicio Público de Kentucky ("KPSC") o Columbia Gas decidan terminar o cambiar el programa usado por usted para comprar el servicio de gas natural con XOOM.

XOOM además se reserva el derecho de terminar este Acuerdo con treinta (30) días de notificación por escrito en caso de que usted no cumpla con cualquiera de los términos y condiciones de este Acuerdo, o si hay un cambio sustancial en el uso del gas natural.

En el caso de que Columbia Gas elimine su cuenta de facturación consolidada por cualquier razón, XOOM puede cancelar el presente Acuerdo o elegir facturarle directamente con arreglo a los procedimientos y políticas XOOM.

En todos los casos, la cancelación puede tardar hasta dos o más ciclos de facturación de Columbia, y mientras la cancelación tiene lugar, usted es responsable de pagar por el servicio de gas que consume.

**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 gas natural 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 \$300 dólares y no está pensada como una penalidad, sino simplemente para compensar el costo de venta de la parte no utilizada de su gas natural a otros y la estimación de la pérdida de ingresos que XOOM pueda incurrir por esa venta, y los gastos que puedan estar relacionados. Por favor tenga en cuenta que existe un periodo de espera para Columbia Gas cancelar su cuenta con XOOM. Durante ese tiempo usted deberá pagar por el gas natural que consume y que es suministrado por XOOM.

**Crédito, Pago y Cobro:** Usted recibirá una única factura por los costos de su gas natural y la entrega de este gas natural por la compañía de distribución local. El Pago se vence en la fecha de la factura ("Fecha de Pago"). En caso de no realizarse el pago total de la factura o de los arreglos de pago, esto será motivo para la desconexión del servicio según los reglamentos de Columbia Gas y su contrato con XOOM puede ser automáticamente desconectado, llevando a XOOM a buscar cuotas de recuperación de costos de acuerdo a lo establecido. Usted reconoce ser una persona financieramente capaz y dispuesta a cumplir con los términos y condiciones de este Acuerdo y que usted no ha presentado, ni está en el proceso de presentar o planea comenzar cualquier procedimiento de bancarrota. Usted también será responsable de todos los gastos, incluyendo honorarios legales, asociados con el cobro de aquellos montos adeudados a XOOM.

**Atención al Cliente. Resolver desacuerdos, disputas:** Si usted tiene preguntas acerca de los cargos de XOOM o consultas acerca del servicio, por favor llámenos directamente al 1-888-997-8979 durante nuestros horarios de



servicio que están publicados en <http://xoomenergy.com>; otra forma de contactarnos es enviándonos una carta a: XOOM Energy Kentucky, LLC, 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078, o puede enviarnos un correo electrónico a XOOM Energy Kentucky, LLC, 11208 Statesville Road, Suite 200, Huntersville, NC 28078 Street, or by sending an email to [customercare@xoomenergy.com](mailto:customercare@xoomenergy.com). Para preguntas relacionadas con la facturación de su compañía Columbia Gas, usted deberá contactarles directamente. 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 su reclamo no se resuelve después de haber llamado XOOM, o para obtener información general de sus servicios públicos, usted puede comunicarse con Columbia Gas of Kentucky al 800.432.9515.

**Asignaciones:** Este Acuerdo o cualquiera de las obligaciones de XOOM bajo este Acuerdo son asignables por XOOM.

**Reclamos con el Servicio:** Para problemas con el servicio debe comunicarse con su compañía Columbia Gas of Kentucky al: 800.432.9515.

SI USTED TIENE UNA EMERGENCIA CON UNA FUGA DE GAS, POR FAVOR EVACUE EL ÁREA Y MANTÉNGASE A UNA DISTANCIA SEGURA, Y LLAME AL 911 O A SU COMPAÑÍA Columbia Gas of Kentucky 800.432.9515.

**Divulgación Ambiental:** XOOM proporcionará esta documentación en base a solicitudes específicos.

**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 compañía Columbia Gas, en conformidad con las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Kentucky (KPSC). Usted reconoce que es el titular de la cuenta con la compañía de servicio público local, o una persona legalmente autorizada para ejecutar este Acuerdo en nombre del titular de la cuenta para los servicios de gas natural y que tiene por lo menos dieciocho (18) años de edad. Usted está de acuerdo en autorizar a su compañía Columbia Gas para obtener toda la información relativa a su uso histórico y actual del servicio de gas natural 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 contactando a XOOM. Ninguno de sus números de cuenta cliente u otra información financiera será divulgada sin su consentimiento, excepto que sea requerido por la ley. La ejecución de este Acuerdo constituirá una autorización para el envío de esta información a XOOM.

**Misceláneos:** Con el fin de efectos contables ambas partes aceptan la cantidad, la calidad y las medidas determinadas por su servicio público local Columbia Gas. Salvo lo dispuesto por la ley, usted 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 registrará por las leyes del estado de Kentucky sin poder recurrir a la opción de seleccionar las leyes de otro estado. Puede haber un retraso antes de que su compañía Columbia Gas transfiera su gas natural a XOOM. XOOM no es responsable de los retrasos que esto pueda ocasionar.

**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 compañía Columbia Gas, en conformidad con las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Kentucky (KPSC). Usted reconoce que es el titular de la cuenta con la compañía de servicio público local, o una persona legalmente autorizada para ejecutar este Acuerdo en nombre del titular de la cuenta para los servicios de gas natural y que tiene por lo menos dieciocho (18) años



de edad. Usted está de acuerdo en autorizar a su compañía Columbia Gas para obtener toda la información relativa a su uso histórico y actual del servicio de gas natural 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 contactando a XOOM. Ninguno de sus números de cuenta cliente u otra información financiera será divulgada sin su consentimiento, excepto que sea requerido por la ley o por orden de las Cortes o Comisiones Judiciales. La ejecución de este Acuerdo constituirá una autorización para el envío de esta información a XOOM.

**Misceláneos:** Con el fin de efectos contables ambas partes aceptan la cantidad, la calidad y las medidas determinadas por su servicio público local Columbia Gas. Salvo lo dispuesto por la ley, usted 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 Kentucky sin poder recurrir a la opción de seleccionar las leyes de otro estado. Puede haber un retraso antes de que su compañía Columbia Gas transfiera su gas natural a XOOM. XOOM no es responsable de los retrasos que esto pueda ocasionar.

**Limitación de Responsabilidad y Garantías:** XOOM NO SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, INDIRECTOS, CONSECUENTES, 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 gas natural 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 Contrato.

**El Acuerdo en su totalidad:** Este Acuerdo, incluyendo la forma de la Inscripción y/o la Carta de Bienvenida, constituyen la totalidad del Acuerdo, y el acuerdo entre usted y XOOM con respecto a este tema, y sustituirá todos los Acuerdos 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.*