

TÉRMINOS DE SERVICIO DE TEXAS

Este documento explica los términos y condiciones que regulan la compra de electricidad de TriEagle Energy LP, que gira comercialmente como Energy Rewards (la “Compañía”) Retail Electric Provider (proveedor minorista de electricidad, “REP”), Certificado N.º 10064, miembro de la familia de las marcas Crius Energy. Su contrato con la Compañía incluye los Términos de Servicio, su autorización de inscripción por escrito, teléfono o Internet, su Documentación de inscripción, que incluye su carta de bienvenida, su paquete de bienvenida, según corresponda y estos Términos y Condiciones crean su acuerdo con la Compañía, la Etiqueta de Información de Electricidad (Electricity Facts Label, “EFL”) y el documento de divulgación Sus Derechos como Cliente, con las modificaciones que oportunamente se realicen (el “Contrato”) y reemplaza cualquier declaración oral o escrita efectuada en relación con el presente Contrato o el suministro de sus Servicios. Al aceptar el servicio de la Compañía, usted está celebrando un contrato con la Compañía y estará obligado a cumplir ese Contrato. Los términos “incluye” o “incluso” significan “incluye sin limitación”. Los términos en mayúscula que figuran en el presente documento tienen el significado que se les atribuye según se indica en el Contrato, así como también en la sección “Definiciones” del presente documento.

1. DOCUMENTOS EN ESPAÑOL. Your contract documents are available in Spanish by contacting us at 1-844-687-5503 or visiting www.credoenergy.com and clicking on the “Español” tab.

Para recibir los documentos de su contrato en español, por favor contáctenos al 1-844-687-5503 o visite www.credoenergy.com y seleccione la pestaña “Español”.

2. **PLAZO.** La Compañía comenzará a proveer sus Servicios cuando el proveedor de servicios de transmisión y distribución (Transmission and Distribution Service Provider, “TDSP”) traslade su cuenta a la Compañía. Su acuerdo continuará durante el Plazo especificado en la EFL o en el presente, y si corresponde, por un período posterior a su Plazo inicial (cada uno de ellos, un “Plazo de renovación”). Por lo general, un traslado normal se produce entre dos (2) horas y cuatro (4) días después de que la Compañía envíe la señal de traslado autorizado al Consejo de Confiabilidad de la Energía de Texas (Electricity Reliability Council of Texas, “ERCOT”). La Compañía puede dar por terminado este Contrato al proporcionarle a usted una notificación, tal como lo requiere la ley.

3. **PRECIO** La Compañía no cobra ningún cargo por trasladarlo desde su empresa de servicios públicos a la Compañía. Tenga en cuenta que algunos productos tienen tarifas específicas relacionadas con el producto o plan que usted elija, los cuales se detallan en su Documentación de Inscripción; estos cargos no son cargos por traslado. Cada mes, usted pagará por los Servicios que utilice. Su factura se calculará multiplicando su Tarifa por la cantidad de electricidad que consuma en kilowatts-hora, durante el ciclo de facturación, más todo Cargo aplicable. Usted acepta pagar la Tarifa indicada en la EFL y todos los montos que aparezcan en su factura. Su Tarifa incluirá: el costo de la energía, los cargos de traspaso de ERCOT, los cargos de transmisión y distribución y otros cargos recurrentes de su TDSP local. Usted acepta pagar todos los Cargos aplicables y, donde corresponda, Impuestos, incluido cualquier Cargo no recurrente cobrado por el TDSP, que sean necesarios para implementar y/o mantener el servicio. El precio por Servicio, Cargos e Impuestos aparecerán como partida presupuestaria en su factura como “Cargos Corrientes.”

4. OPCIONES DE PLANES DE TARIFAS

a. Tarifa fija. Si usted seleccionó una tarifa fija, la Tarifa por su Servicio es la Tarifa indicada en su EFL durante el Plazo (“Tarifa

fija”).

b. Tarifa variable. Si usted seleccionó una tarifa variable, la Tarifa para su Servicio para su primer período de facturación es la Tarifa indicada en su EFL (“Tarifa variable”). Las Tarifas variables cambian a discreción de la Compañía y pueden ser más altas o más bajas cada mes, según las condiciones comerciales o de mercado. Las Tarifas Variables son establecidas por la Compañía a su entera discreción y pueden variar de acuerdo con numerosos factores, entre los que se encuentran a título informativo, pero no limitativo, la evaluación que hace la Compañía de las condiciones aplicables de mercado y comerciales, costos operativos, costos históricos, costos proyectados de provisión y costos de cobertura, precios anteriores de lectura de medidores y costos de balance, montos de facturación promedio proyectados de clientes; y pueden incluir los siguientes costos adicionales: servicios secundarios, otros costos ISO, costos de transmisión, costos de pérdidas de líneas, costos RMR, costos crediticios, costos de balance y costos asociados con el cumplimiento de toda norma aplicable de la cartera de energía renovable y un margen de ganancia determinado a la entera discreción de la Compañía, que puede variar mes a mes. Es posible que Tarifa Variable no incluya impuestos o cargos aplicados por un Tercero con derecho a aplicar impuestos o cargos por los Servicios.

c. Tarifa Indexada. Si usted seleccionó un producto indexado, la Tarifa para su Servicio será el índice y el sumador indicados en su EFL y variará de conformidad con los términos del índice específico (“Tarifa Indexada”).

d. Comprensión y selección de las Tarifas. Usted entiende que, a menos que se le haya ofrecido por escrito, una Tarifa confirmada por la Compañía, que expresamente disponga lo contrario, no hay ahorros garantizados. Siempre puede revisar las ofertas de Servicio existentes para comparar su Tarifa, en virtud de este Contrato con otras ofertas actuales, si visita powertochoose.com.

5. **AVISO DE RENOVACIÓN.** Para todo plan de Tarifa Fija que usted haya seleccionado, recibirá un aviso de la Compañía [entre treinta (30) y sesenta (60) días antes de la finalización de su Plazo], que detallará sus opciones de renovación. Si para el final de su Plazo, usted no firma ningún nuevo acuerdo con la Compañía, la Compañía continuará proporcionándole el servicio tanto en (i) un contrato de Tarifa Variable mes a mes; (ii) la tarifa de prórroga (“Holdover”) actual, que es la tarifa variable mes a

mes actual en ese momento, o tarifa indexada de la Compañía; o (iii) un contrato de Tarifa Fija mes a mes, hasta que usted se cambie a otro proveedor o seleccione otro plan de Servicios de la Compañía, o hasta que la Compañía termine o desconecte su Servicio.

6. **DERECHO DE RESCISIÓN** Si usted se está pasando a la Compañía desde otro REP, puede cancelar su aceptación del contrato con nosotros, sin multa o cargo, si se comunica con nosotros dentro de los tres (3) días hábiles federales después de recibir estos Términos de Servicio ("**Período de Rescisión**"). Las reglas de la Comisión de Empresas de Servicios Públicos de Texas (Public Utility Commission of Texas, PUCT) permiten a la Compañía suponer que usted recibirá estos Términos de Servicio, tres (3) días hábiles federales después de que los enviemos por correo. Para rescindir, sírvase comunicarse con la Compañía, tal como se indica en la Sección 19 e incluya lo siguiente en su aviso: (i) Solicitud para rescindir el contrato; (ii) Nombre, dirección, número de teléfono; y (iii) Número de cuenta o número ESID.

7. **FACTURACIÓN, PAGO, FACTURACIÓN POR PRESUPUESTO Y ACUERDOS DE PAGO**. Se le facturará y usted pagará a la Compañía por los Servicios, de acuerdo con las lecturas del medidor y la información de consumo que la Compañía reciba del TDSP ("**Cantidad de facturación**"). El TDSP medirá la provisión de energía en virtud de este Contrato, en el punto de entrega. La Compañía y usted estarán obligados por la medición obtenida de los medidores, que son de propiedad del TSDP y que el TSDP instala, mantiene y lee.

a. **Programa de facturación**. Generalmente, la Compañía le enviará una factura mensual que incluirá los Cargos Actuales (y si correspondiese, todo cargo anterior impago). Si el monto total adeudado no se paga dentro de los dieciséis (16) días calendario posteriores a la fecha que aparece en la factura ("**Fecha de Vencimiento**"), su cuenta entrará en mora. Usted acepta que la Compañía puede emitir una factura con menos frecuencia, si: (i) la Compañía no recibe lecturas del medidor o información de consumo de parte del TDSP o de ERCOT a tiempo para preparar y enviar la factura mensual; o si (ii) la Compañía decide emitir facturas con menor frecuencia. Usted acepta recibir facturas en forma electrónica, a menos que usted solicite afirmativamente recibir facturas por medio del correo postal de EE. UU., comunicándose con la Compañía, tal como se indica en la Sección 19.

b. **Pagos atrasados**. Si usted no paga el total de su factura para la Fecha de Vencimiento, a menos que le haya proporcionado a la Compañía notificación por escrito objetando todos o algunos de los cargos, antes de la Fecha de Vencimiento, la Compañía puede cobrarle una multa del 5% sobre el monto del Servicio vencido del mes anterior ("**Multa por Pago Atrasado**"). Las Multas por Pagos Atrasados no deberán superar el monto máximo permitido por la Ley. Las Multas por Pagos Atrasados no corresponderán, si usted Cualificado LITE-UP.

c. **Pagos rechazados; Otros cargos**. La Compañía cobrará \$30.00 por cada transacción de pago que sea rechazada, no pagada o no procesada, lo cual incluye: (i) cheques rechazados; (ii) transferencias electrónicas de fondos rechazadas; y (iii) transacciones de tarjetas de crédito rechazadas. Este cargo se verá reflejado como "**Cargo por Pago Rechazado**" en su factura mensual, si corresponde. Sírvase verificar su EFL por Cargos

relacionados con su consumo de electricidad, plan de pago y otros posibles cargos.

d. **Ajustes de facturación**. La Compañía se reserva el derecho de ajustar su factura. La Compañía puede calcular una factura basándose en lecturas estimadas de medidor, cuando estén ausentes las lecturas reales de medidor, de parte del TDSP o ERCOT. Una vez que se reciban las lecturas reales, la Compañía emitirá una factura o hará ajustes en la factura subsiguiente. Si usted objeta una factura o una parte de la misma, debe comunicarse con la Compañía, antes de la Fecha de Vencimiento y proporcionarle a la Compañía, toda la sustanciación de la reclamación.

e. **Servicios de Terceros**. Si usted acuerda comprar otros productos o servicios a la Compañía o si usted compra productos o servicios ofrecidos por la Compañía, pero provistos por terceros ("**Servicios de Terceros**"), es posible que dicho tercero le facture directamente o en forma separada de la Compañía; sin embargo, usted acepta que la Compañía pueda incluir alternativamente estos cargos en su factura, por dichos productos o servicios. La Compañía aplicará todos los pagos que usted haga en su factura, primero a los montos que usted debe a la Compañía por el Servicio.

f. **Contratos Alternativos de Pago**. Sírvase comunicarse con la Compañía tal como se indica en la Sección 19, si usted cree que tendrá dificultades para pagar su factura en la Fecha de Vencimiento. Es posible que usted reúna los requisitos para la asistencia en el pago o para un plan de pago diferido. La Compañía puede proporcionarle información acerca de los programas de asistencia en el pago, financiado, en parte, por contribuciones de los clientes. Usted puede contribuir a estos programas en su factura, todos los meses. Se aplicará un Cargo a su cuenta si no paga el monto vencido antes de la fecha en que su Servicio esté sujeto a desconexión, tal como se indica en su Aviso de Desconexión, independientemente de una prórroga en su cuenta por cualquier motivo, incluida su elegibilidad para asistencia en el pago o plan de pago diferido. La Compañía también ofrece programas de eficiencia energética a todos los clientes, incluidos los clientes de bajos ingresos.

g. **Cobranzas**. Si usted no paga en tiempo y en forma los montos vencidos y la Compañía traslada su saldo pendiente a un abogado o agente de cobranzas para su cobranza, o inicia un juicio o cobra su saldo pendiente por medio de autenticación de un testamento, quiebra u otros procesos judiciales, entonces usted acepta pagar cargos y expensas razonables (incluido todo honorario de abogado) en los que incurra la Compañía en el proceso de cobranza. Si usted le ha proporcionado a la Compañía, sus filiales o agentes, un número de tarjeta de crédito, usted presta autorización para que se cobre todo saldo pendiente en esa tarjeta de crédito.

h. **Facturación por presupuesto**: La Compañía ofrece un Plan de Pago de Facturación por Presupuesto a cualquier cliente cuya cuenta no tenga saldo pendiente, independientemente de su historial crediticio. El Plan de Pago de Facturación por Presupuesto le permite pagar lo mismo por sus Servicios todos los meses. El monto de facturación promedio mensual se basa tanto en (i) el historial de consumo de los 12 meses previos en su ubicación actual; o (ii) la estimación anual de consumo que hace la Compañía para la ubicación, si no existe un historial completo de doce (12) meses. Después de 12 meses de estar en el Plan de Pago de Facturación por Presupuesto, la Compañía revisará su cuenta para una verificación anual, para ver si existe una sobre o una

subfacturación. La Compañía entonces (i) acreditará en su cuenta todo monto sobrefacturado; (ii) le facturará a su cuenta todo monto subfacturado; y/o (iii) recalculará sus pagos de los próximos 12 meses en virtud de este Plan, conforme a cualquier subfacturación o sobrefacturación.

i. Giro Bancario Automático o Pago con Tarjeta de Crédito. El método de pago estándar de la Compañía es por giro bancario automático o por las tarjetas de crédito más importantes. Usted debe establecer uno de estos métodos de pago, ingresando a la función en línea de la Compañía, My Account (Mi Cuenta).

j. Manejo de la Cuenta en Línea. Es posible que reciba, vea y/o pague su factura electrónicamente a través de nuestra opción de presentación de factura electrónica.

k. Autorizaciones: Todas las autorizaciones estipuladas en el presente permanecen vigentes durante el Plazo y, si correspondiese, durante el Plazo de Renovación del presente Contrato; sin embargo, usted puede rescindir la autorización en cualquier momento, poniéndose en contacto con la Compañía.

8. **DESCONEXIÓN DEL SERVICIO. LA COMPAÑÍA PUEDE DESCONECTAR SU SERVICIO SI USTED NO PAGA SU DEPÓSITO O EL MONTO EN MORA DE SU FACTURA DE SERVICIO DE ELECTRICIDAD, EN SU TOTALIDAD A MÁS TARDAR EN LA FECHA DE VENCIMIENTO DE SU AVISO DE DESCONEXIÓN.** La Compañía le proporcionará un aviso por escrito con al menos diez (10) días calendario de antelación respecto de la intención de desconectar su Servicio, de conformidad con el Contrato (“Aviso de Desconexión”). La Compañía puede desconectar el servicio tan pronto como el primer día hábil después de la fecha establecida en el Aviso de Desconexión; sin embargo, el día de la desconexión no será un feriado federal ni un día de fin de semana. Usted será responsable de todos los Cargos asociados con cualquier desconexión del Servicio por falta de pago y reconexión. El TDSP determina los Cargos por desconexión y reconexión y están sujetos a cambios que realice el TDSP. La desconexión por falta de pago se hará además de todo y cualquier otro remedio disponible en este Contrato y en virtud de la Ley.

Podemos solicitar inmediata desconexión de su Servicio sin previa notificación en virtud de situaciones específicas, incluida la existencia de una situación peligrosa en su domicilio de servicio o hurto del servicio.

9. **TERMINACIÓN DE SU ACUERDO.** El Plazo de su Contrato está indicado en su EFL. Al finalizar su Plazo, usted puede terminar su Contrato pasándose a un nuevo REP. Si usted cancela el Contrato antes de finalizar su Plazo o si la Compañía cancela su acuerdo por falta de pago u otro incumplimiento de este Contrato, usted acepta pagar el cargo por rescisión temprana indicado en la EFL (“Cargo por rescisión anticipada”), si lo hubiera y debe seleccionar otro REP para continuar recibiendo el servicio eléctrico. Las obligaciones de la Compañía finalizarán después de la fecha de lectura del medidor, donde la Compañía ya no esté designada como su REP o cuando su Servicio sea desconectado por el TDSP. Sus obligaciones en virtud de este Contrato terminarán cuando el saldo de su cuenta haya sido pagado por completo.

a. Mudanza. Si usted se muda del lugar donde se encuentra durante el Plazo y le proporciona a la Compañía un domicilio para continuar con el servicio, usted no será responsable del Cargo por

Rescisión Anticipada indicado en la EFL. La Compañía también puede solicitar que usted le proporcione evidencia razonable de que usted ya no ocupa la ubicación cubierta por el Contrato. A fin de asegurar el procesamiento en tiempo y en forma, usted deberá notificar a la Compañía por lo menos con tres (3) días de anticipación antes de la fecha de terminación solicitada.

b. Terminación de los Planes de Tarifa Fija. En el caso de clientes residenciales, usted puede terminar un Plan de Tarifa Fija en cualquier momento; siempre y cuando que, si usted termina después del Período de Rescisión y antes del final del Plazo o Plazo de Renovación, el Cargo por Rescisión indicado en su Documentación de Inscripción se aplicará por el Servicio que usted está terminando.

10. **DEPÓSITOS.** La Compañía no deniega los Servicios con base en su puntuación crediticia; sin embargo, es probable que se le requiera proporcionar un depósito antes de recibir el Servicio, si no puede demostrar un crédito satisfactorio. Es posible que se le solicite proporcionar prontamente Mejoras de Crédito, a fin de continuar con el Servicio, si se produce algún deterioro en su calificación crediticia o un Aumento de Consumo. La Compañía, a su sola discreción, determinará si se necesita un depósito, conforme a una evaluación de buena fe de su historial crediticio y utilizando la presunción de un consumo anual de 16,000 kilowatts/hora. Si usted no alcanza los criterios crediticios de la Compañía, usted entiende que la Compañía puede negarse a proporcionar el Servicio, terminar el Servicio o proporcionar un producto sustituto. La Compañía tendrá el derecho de compensar y netear todo monto no disputado adeudado por usted en virtud de este Contrato, y la Compañía tendrá además, el derecho de compensar y netear contra todo depósito o garantía proporcionados por usted, conforme a este Contrato, todo monto, cargo o daños adeudados por usted a la Compañía.

a. Depósito para Continuar con el Servicio. Es posible que también se requiera un depósito para continuar recibiendo el Servicio, si usted se ha atrasado en el pago de su factura, más de dos veces durante los últimos doce (12) meses o si su servicio ha sido desconectado por falta de pago. Es posible que se le requiera que proporcione un depósito adicional para continuar recibiendo el Servicio si (i) su facturación por el servicio eléctrico anual promedio para los últimos doce (12) meses es por lo menos el doble del monto de la facturación anual estimada originalmente, y (ii) se ha emitido un aviso de desconexión en los doce (12) meses anteriores. Si se requiere un depósito, el monto total de su depósito no superará un monto igual al que sea mayor de cualquiera de (i) la suma de las facturaciones estimadas de los dos (2) próximos meses, o (ii) un quinto (1/5) de la facturación anual estimada.

b. Interés Si la Compañía retiene su depósito en efectivo más de treinta (30) días, su depósito acumulará intereses desde el día en que la Compañía lo recibió, a la tasa de interés fijada anualmente por la PUCT. La Compañía acreditará todo interés acumulado por su depósito en su cuenta, tanto en su factura de enero de cada año o en su factura final. Esta regla de la PUCT puede verse en: <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>.

c. Depósitos para Cualificados LITE-UP. Si usted es un Cualificado LITE-UP y se le solicita que pague un depósito superior a \$50, tendrá la posibilidad de pagar su depósito en dos (2) cuotas. Esta regla de la PUCT puede verse en: <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>.

d. **Circunstancias especiales.** Usted puede también evitar pagar un depósito si: (i) usted tiene por lo menos (65) de edad y no tiene un saldo pendiente de pago con su proveedor actual de servicio eléctrico; o si (ii) usted ha sido víctima de violencia familiar y puede proporcionar una carta de certificación del Consejo de Texas sobre Violencia Familiar (Texas Council on Family Violence). Sírvase comunicarse con la Compañía, tal como se indica en la Sección 19, para obtener más información, si cree que puede tener derecho a una de estas opciones.

e. **Cancelación de Depósitos.** Si usted establece un crédito satisfactorio en la Compañía, al hacer pagos en tiempo y en forma, durante doce (12) meses consecutivos, entonces la Compañía aplicará el depósito más el interés acumulado en su cuenta o cancelará el Contrato de Garantía. Si usted no establece un crédito satisfactorio en la Compañía durante el tiempo en que reciba el Servicio de la Compañía, entonces la Compañía aplicará el depósito más el interés acumulado, contra el saldo pendiente de su factura final o transferirá el saldo pendiente igual al depósito identificado en el Contrato de Garantía, a la cuenta del Garante, para el pago, de conformidad con el Contrato de Garantía. La Compañía le facturará todo saldo remanente y la factura vencerá en el momento de recibirla. La Compañía le reembolsará todo saldo acreedor o transferirá el saldo acreedor a su nuevo REP, a su pedido y con el consentimiento de su nuevo REP.

11. **ANTIDISCRIMINACIÓN.** La Compañía no puede denegar un Servicio o requerir el pago adelantado o depósito para el servicio con base en su raza, credo, color, nacionalidad de origen, antepasados, sexo, estado civil, fuente legítima de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, situación familiar, ubicación en una zona geográfica económicamente carenciada, o cualificación para servicios por bajos ingresos o de eficiencia en energía. La Compañía tampoco puede utilizar una puntuación crediticia, un historial crediticio o datos de pago de servicios públicos como base para determinar el precio del Servicio para productos con un plazo de contrato de doce (12) meses o menos.

12. **CLIENTE DE ATENCIÓN DE VITAL IMPORTANCIA Y DE AFECCIONES CRÓNICAS.** Si usted tiene a una persona que reside en forma permanente en su casa, que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico accionado con electricidad para mantenerlo con vida, puede solicitar la designación de "**Cliente Residencial de Atención de Vital Importancia**". Si usted tiene a una persona que reside en forma permanente en su casa, que ha sido diagnosticada por un médico como que sufre de una enfermedad grave, que requiere un dispositivo médico accionado con electricidad o calefacción o refrigeración eléctrica, para prevenir la falla de una función de vital importancia, por medio de un significativo deterioro o exacerbación de dicha afección, puede solicitar la designación de "**Cliente Residencial con Afección Crónica**". Para ser considerado para tal designación, un médico debe enviar por fax u otro medio electrónico, el formulario aprobado por la PUCT al TDSP. Esta regla de la PUCT puede verse en: <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.497/25.497.pdf>.

Para un Cliente Residencial de Atención de Vital Importancia o Cliente Residencial con Afección Crónica, la Compañía tiene la obligación de enviar notificación por escrito, a usted y al contacto secundario indicado en el formulario de solicitud aprobado por la

PUCT, acerca de la intención de desconectarlo, con una anticipación no menor a veintidós (22) días, a la fecha en que se desconectaría su Servicio. El aviso será un envío por correo postal por separado o entregado en mano, con una fecha indicada de desconexión y las palabras "Aviso de desconexión" en tipografía de tamaño prominente (<http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>).

13. **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.** Usted acuerda que por aceptar este Contrato y proporcionarnos su número de teléfono (que puede incluir su número inalámbrico), la Compañía o sus agentes o afiliados, pueden enviar mensajes de texto o llamarlo con el sistema de autodiscado o con información promocional pregrabada o información sobre productos. Su consentimiento y aceptación de esta política no es una condición de compra.

14. **RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Si tiene alguna duda, inquietud o queja, sírvase comunicarse con la Compañía, tal como se indica en la Sección 19. En caso de una controversia o desacuerdo en virtud de este Contrato, las partes pondrán lo mejor de sí para resolver la controversia. En el caso improbable de que la Compañía no pueda responder inmediatamente a su pregunta o queja, la Compañía, investigará con prontitud el tema y le informará de sus conclusiones. Durante este tiempo, no se le requerirá pagar la parte en disputa de su factura. Si por alguna razón usted no está satisfecho con nuestra respuesta, puede comunicarse con la División de Protección al Cliente de la Public Utility Commission of Texas ("**PUCT**") en el 512-936-7120 o en el 888-782-842.

15. **CORTES DE CORRIENTE Y EMERGENCIAS** En caso de una emergencia, tal como una falta de corriente o una línea eléctrica caída, llame al número de teléfono que figura en su factura si tiene una emergencia eléctrica o un corte de energía. También puede llamar al personal de emergencia local al 911 si la emergencia lo amerita.

16. **LIMITACIONES DE LA RESPONSABILIDAD. USTED ACEPTA QUE CAUSAS Y HECHOS MÁS ALLÁ DE NUESTRO CONTROL, INCLUIDOS ACTOS DE DIOS, ACTOS DE CUALQUIER AUTORIDAD GUBERNAMENTAL, ACCIDENTES, HUELGAS, PROBLEMAS LABORALES Y HECHOS DE FUERZA MAYOR QUE OCURRAN RESPECTO DEL TDSP, ERCOT, U OTROS SISTEMAS O BIENES DE TERCEROS (UN "HECHO DE FUERZA MAYOR") PUEDEN RESULTAR EN INTERRUPCIONES DEL SERVICIO Y QUE NO SEREMOS RESPONSABLES POR TALES INTERRUPCIONES. USTED TAMBIÉN ACEPTA QUE NO SOMOS RESPONSABLES POR LA GENERACIÓN DE SU ELECTRICIDAD NI POR LA TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA ELECTRICIDAD, A SU DOMICILIO DE SERVICIO. ES MÁS, USTED ACEPTA QUE NO SEREMOS RESPONSABLES CON RESPECTO A NINGÚN SERVICIO DE TERCEROS; QUE NUESTRA RESPONSABILIDAD NO EXCUSADA POR RAZÓN DE FUERZA MAYOR O DE OTRO MODO ESTARÁ LIMITADA A LOS DAÑOS REALES SOLAMENTE Y QUE NINGUNO DE NOSOTROS ES RESPONSABLE PARA CON EL OTRO POR DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS. USTED RENUNCIA A TODOS LOS OTROS**

REMEDIOS EN DERECHO O EQUIDAD. ESTAS LIMITACIONES CORRESPONDEN INCLUSO SI LOS DAÑOS RESULTAN DE NEGLIGENCIA, TANTO EXCLUSIVA, CONJUNTA, CONCURRENTE O PASIVA. NO HAY TERCEROS BENEFICIARIOS DE ESTE CONTRATO.

17. DECLARACIONES Y GARANTÍAS. LA ELECTRICIDAD VENDIDA EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO SE PROVEERÁ DESDE UNA VARIEDAD DE FUENTES GENERADORAS. SI USTED ELIGE COMPRAR UN PRODUCTO DE ENERGÍA RENOVABLE, NOS ASEGURAREMOS DE QUE SE RETIRE LA CANTIDAD CORRESPONDIENTE DE CRÉDITOS DE ENERGÍA RENOVABLE (RENEWABLE ENERGY CREDITS, “RECS”), para certificar la energía renovable contenida en el producto. EL SISTEMA DEL TDSP O DEL ERCOT NO ENTREGARÁ ELECTRICIDAD DE UNA FUENTE ESPECÍFICA DE GENERACIÓN A SU DOMICILIO DE SERVICIO. SI USTED NOS COMPRO ENERGÍA RENOVABLE, USTED ESTÁ PROPORCIONANDO RESPALDO FINANCIERO PARA LAS FUENTES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE Y NO RECIBIENDO LA PRECISA ENERGÍA GENERADA POR TAL FUENTE. NO DECLARAMOS NI GARANTIZAMOS OTRA COSA QUE NO SEA LO EXPRESAMENTE ESTIPULADO EN EL CONTRATO Y NEGAMOS EXPRESAMENTE TODA OTRA GARANTÍA, ESCRITA U ORAL, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDA LA DE COMERCIABILIDAD, CONFORMIDAD CON MODELOS O MUESTRAS Y DE IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. NI USTED NI LA COMPAÑÍA SERÁN RESPONSABLES FRENTE AL OTRO O FRENTE A UN TERCERO POR NINGÚN DAÑO CONSECUENTE, EJEMPLAR, PUNITIVO, INCIDENTAL O INDIRECTO SURGIDO DE UN INCUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, INCLUIDA SIN LIMITACIÓN, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS O DE INGRESOS. LA COMPAÑÍA NO SERÁ RESPONSABLE POR ERRORES DE FACTURACIÓN O DE COMUNICACIÓN, PASADOS LOS 90 DÍAS, SI USTED NO SE COMUNICA CON NOSOTROS RESPECTO DE TALES ERRORES, DENTRO DE LOS 90 DÍAS DESPUÉS DE QUE EL EXTRACTO QUE MUESTRE LA TRANSACCIÓN LE HAYA SIDO ENVIADO.

18. MISCELÁNEA.

a. *Uso de los servicios.* Usted debe notificar a la Compañía si genera energía renovable o utiliza la medición neta en su hogar. Si usted utiliza la medición neta o si hay algún Cambio en el Consumo, la Compañía se reserva el derecho de modificar su Tarifa o de terminar este Contrato y recuperar costos, si los hubiera. Además, la Compañía tiene el derecho de rechazar o terminar Servicios y recuperar costos, si los hubiera, si sus requerimientos de Servicios están por encima de los Umbrales de Consumo.

b. *Agencia y Punto de Venta.* Usted por el presente, designa a la Compañía como su agente a los fines de hacer arreglos, contratar, y administrar los servicios de transmisión (incluidos aquellos proporcionados por su TDSP) para la entrega de electricidad.

c. *Título; Riesgo de Pérdida.* Usted y la Compañía acuerdan que el título a las Cantidades de Compra provistas en virtud de este Contrato, el control de las mismas y el riesgo de pérdida de las

mismas, se transferirán de la Compañía a usted en los Puntos de Venta. La Compañía y usted acuerdan que las transacciones en virtud de este Contrato se originan y se consuman fuera de los límites jurisdiccionales de la municipalidad y el condado o de otras autoridades impositivas donde está ubicado su domicilio de servicio. Si una autoridad impositiva determina que un impuesto a los ingresos brutos u otro impuesto son aplicables a la venta del Servicio eléctrico en virtud de este Contrato, usted acuerda pagar tal Impuesto, según se lo facture.

d. *Cesión.* Usted no puede ceder este Contrato, en todo o en parte, como así tampoco ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del contrato, sin el previo consentimiento por escrito de la Compañía. La Compañía, sin su consentimiento, (i) como parte de cualquier acuerdo de financiamiento o financiero de otro tipo, puede ceder, vender o preñar este acuerdo o sus cuentas, ingresos o productos, o (ii) ceder este contrato a una filial de la Compañía o a cualquier otra persona o entidad que la suceda, en todo o en una parte de los activos de la Compañía. Este Contrato es vinculante entre las partes del presente y sus respectivos sucesores y cesionarios legales.

e. *Cambio en la Ley o Cambios en Cargos de Terceros.* Este Contrato está sujeto a todo cambio en la legislación federal, estadual, local, o del TDSP, lo cual incluye cambios en legislación, acciones reguladoras, órdenes, reglas, tarifas, reglamentaciones, políticas, cláusulas, cargos, estructuras de precios, estructuras de mercado, cargos de capacidad y cambios en los perfiles de carga de los clientes (cada uno de ellos, un “Cambio en la Ley”). Si hay un Cambio en la Ley que haga que este Contrato se vuelva inexigible o ilegal, entonces tanto usted como la Compañía pueden terminar este Contrato sin el consentimiento del otro y con notificación con treinta (30) días de anticipación a la otra parte, sin obligación, pago u otra cosa (que no sea el pago de los Servicios provistos a usted). Si hay un Cambio en la Ley que resulta en un costo incrementado para la Compañía, o se le impide, se le prohíbe a la Compañía o se la frustra de llevar a cabo su intención en virtud de este Contrato, la Compañía puede terminar este Contrato, por medio de una notificación a usted o ajustar su tarifa conforme a tal Cambio en la Ley. Esta disposición se aplica a todos los planes de tarifa, ya sean fijas, indexadas o variables.

f. **LEY RECTORA, SEDE, RENUNCIA A JUICIO POR JURADO. EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, (I) LA SEDE PARA CUALQUIER JUICIO INICIADO PARA HACER CUMPLIR CUALQUIER TÉRMINO O CONDICIÓN DE ESTE CONTRATO SERÁ EXCLUSIVAMENTE EN EL CONDADO DE MONTGOMERY, TEXAS, Y (II) EL CONTRATO SE INTERPRETARÁ Y ESTARÁ REGIDO POR LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS, SIN TENER EN CUENTA LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE CONFLICTOS DE LEYES; Y (III) CADA UNA DE LAS PARTES DEL PRESENTE, IRREVOCABLEMENTE RENUNCIA A CUALQUIER Y TODO DERECHO A UN JUICIO POR JURADO EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO LEGAL, DE ARBITRAJE O DE OTRO TIPO, QUE SURJA DE ESTE ACUERDO O QUE ESTÉ RELACIONADO CON ÉL, O CON LAS TRANSACCIONES CONTEMPLADAS EN EL PRESENTE. EL CÓDIGO COMERCIAL UNIFORME DE TEXAS CORRESPONDE A ESTOS TÉRMINOS DE SERVICIO Y LA ELECTRICIDAD SE CONSIDERA UNA “MERCADERÍA”. El Código Comercial Uniforme (Uniform Commercial Code) puede verse en el siguiente sitio web:**

g. *No constituye una renuncia.* El hecho de que una parte no exija el cumplimiento de cualquier disposición no afectará el derecho de dicha parte a exigir su cumplimiento en cualquier momento en el futuro, como así tampoco, la renuncia ante cualquier infracción o falta de cumplimiento de este Contrato, constituirá una renuncia ante cualquier infracción o falta de cumplimiento subsiguientes o una renuncia a la disposición en sí misma.

h. *Independencia de las cláusulas.* Si cualquier disposición de este Contrato se considerase inexigible, entonces tal disposición será automáticamente modificada para reflejar la intención de las partes. Todas las disposiciones restantes de este Contrato permanecerán en plena fuerza y efecto.

i. *No dependencia.* Usted reconoce que (i) usted no se apoya en ningún consejo, declaración, recomendación o manifestación de la Compañía, que no sean las declaraciones escritas en este Contrato; (ii) que usted entiende los riesgos de firmar este Contrato, y que usted es capaz y que desea asumir dichos riesgos; y (iii) usted ha tomado su propia decisión para firmar este Contrato, después de haber consultado con sus propios asesores, en la medida en que usted lo consideró necesario.

j. *Contrato completo.* Este Contrato constituye el acuerdo final y completo entre usted y la Compañía. Es la expresión completa y exclusiva de los términos y condiciones acordados en relación con los asuntos contenidos en este Contrato. Todas las negociaciones contemporáneas y anteriores y los acuerdos entre las partes sobre los asuntos contenidos en este Contrato se fusionan expresamente en este Contrato y son sustituidos por este Contrato.

k. *Disposiciones que subsisten* Las obligaciones respecto de la indemnidad, pago de Impuestos, limitaciones de la responsabilidad y las exenciones subsistirán con posterioridad a la terminación del contrato, en forma indefinida.

l. *Firmas y notificaciones electrónicas.* Usted acuerda que su firma electrónica, tanto digital como cifrada, que usted proporciona para firmar este acuerdo tiene la intención de autenticar este escrito y que tiene la misma fuerza y efecto que las firmas manuales. Firma electrónica significa un sonido, símbolo o proceso electrónicos adjunto a un registro o lógicamente asociado con él y firmado y adoptado por una parte con la intención de firmar tal registro, incluidas las firmas electrónicas por fax o correos electrónicos. El Cliente acuerda que la Compañía puede enviar notificaciones a los Clientes por medios electrónicos, si el Cliente proporciona una dirección de correo electrónico u otra manera de comunicarse electrónicamente. Usted tiene la obligación de proporcionar una dirección de correo electrónico correcta y vigente y actualizarla concordantemente; si no lo hace, podría perderse notificaciones importantes.

m. *Declaración del Cliente.* Tengo por lo menos 18 años de edad y estoy plenamente autorizado para firmar este Contrato. Soy el titular autorizado de la cuenta o se me ha otorgado la autorización apropiada y vinculante para cambiar los Servicios y firmar este Contrato en nombre del titular de la cuenta.

n. *Cambios en el Contrato.* La Compañía puede hacer cambios en el Contrato en cualquier momento, con la debida notificación, excepto los cambios a su Tarifa, que no sean los establecidos en las Secciones 4 y 18(e) o la duración de su Plazo. La Compañía le notificará por escrito de cualquier cambio en el Contrato por lo menos catorce (14) días antes de que cualquiera de tales cambios se aplique a su factura o entre en vigencia. Si usted no cancela el

Contrato antes de la fecha de inicio de vigencia del cambio, el cambio entrará en vigencia en la fecha indicada en el aviso. No se necesita el aviso para un cambio que le resulte beneficioso a usted.

o. *Medidor Inteligente.* Algunos productos pueden requerir un sistema avanzado de medición que registre su consumo más frecuentemente (“Medidor Inteligente”) y usted solo reunirá los requisitos para esos precios, si se instala en su ubicación un Medidor Inteligente y cualquier otro producto necesario. Los clientes que tengan un Medidor Inteligente recibirán un correo electrónico semanal, con el consumo de la semana anterior, determinado por Smart Meter Texas. Los datos de su consumo serán administrados por agentes de la Compañía.

p. *Información del cliente.* Usted autoriza a la Compañía a obtener su Información de Cliente del TDSP. Este Contrato proporciona autorización para que la Compañía se comunice con usted acerca de otros productos y servicios o que comparta información acerca de su cuenta con cualquier asociado designado o con cualquier tercero proveedor que la Compañía utilice para proporcionarle a usted, servicios y recompensas. La Compañía se reserva el derecho de compartir su Información de Cliente con los Agentes de la Compañía, en la medida de lo permitido por la ley.

q. *Termostato Wi-Fi* Para ser elegible para recibir la oferta de un termostato Wi-Fi (“Cliente Elegible”), usted debe: (i) tener instalado un medidor inteligente u otro dispositivo compatible; (ii) no tener calefacción de zócalo; (iii) ser propietario de la propiedad donde está instalado el termostato; y (iv) tener el termostato constantemente conectado a una conexión Wi-Fi. En caso de que usted no sea un Cliente Elegible: (i) la Compañía no está obligada a proporcionarle un termostato; (ii) si usted no le devuelve a la Compañía cualquier termostato que usted reciba, puede ser que se le cobre el valor total de mercado del termostato; y (iii) su Servicio puede ser cambiado al plan correspondiente de tarifa sin termostato, durante su mismo Plazo.

Usted entiende que para obtener el máximo de su Termostato Wi-Fi debe registrar su termostato en línea y seguir los procedimientos descritos en las instrucciones que lo acompañan. Usted acepta que la Compañía haga ajustes en tiempo real a su termostato. Antes de cualquier actividad de ajuste, usted recibirá una notificación sobre su termostato, donde se le proporcionará la opción de autoexcluirse de tal actividad específica. Usted acepta que, a menos que usted se autoexcluya, la Compañía puede hacer estos ajustes durante y después del Plazo de este Contrato. Si usted desea que la Compañía deje en forma permanente de hacer ajustes, puede autoexcluirse de todas las actividades de ajuste futuras, si se comunica con la Compañía, por correo electrónico, correo postal o teléfono, tal como se los ha indicado más arriba. También puede excluir manualmente, todo ajuste a su termostato, en cualquier momento, y en ningún momento está usted obligado a mantener a su termostato en el nivel ajustado.

Si experimenta problemas con su termostato mientras recibe el Servicio en virtud de este Contrato, sírvase comunicarse con la Compañía, tal como se indica en la Sección 14. La Compañía puede asistirlo para resolver problemas de su termostato, pero no será responsable por ningún trabajo que involucre a su termostato y que la Compañía no ordene. Si usted solicita técnicos aprobados por la Compañía para instalar su termostato, está obligado a pagarle a la Compañía, la factura por tal instalación y el hecho de no pagar tal factura de acuerdo con sus términos constituirá un Incumplimiento en virtud de este Contrato.

r. *Terceros Proveedores; Productos Relacionados con la Energía.*

La Compañía solo le provee a usted, electricidad y gas natural. Ocasionalmente, la Compañía puede trabajar con terceros proveedores que le ofrecerán productos o descuentos relacionados con sus compras de energía y gas natural. Si usted selecciona tal oferta o descuento de un tercero o elije agrupar o comprar un producto que no sea electricidad o gas natural, o si un producto que ha sido instalado en su hogar por un tercero proveedor, tal como un termostato (“Productos Relacionados con la Energía”), usted debe comunicarse con el tercero proveedor de tales Productos Relacionados con la Energía, por cualquier problema, descuento, garantía o facturación de tales productos y por preguntas sobre el servicio. La Compañía no tendrá responsabilidad para con usted por los Productos Relacionados con la Energía.

19. CONTACTO CON LAS COMPAÑÍAS.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TEXAS

Correo electrónico: customer@puc.texas.gov

Sitio web: <http://www.puc.texas.gov>

Teléfono: (888) 782-8477 (llamada gratuita en Texas) o (512) 936-7120 TTY 512-936-7136 y Relay Texas (llamada gratuita)
1-800-735-2989

Fax: (512) 936-7003

Dirección: PUCT, Customer Protection Division, P.O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326

INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COMPAÑÍA

Correo electrónico: CS@credoenergy.com

Sitio web: <https://www.credoenergy.com/>

Teléfono: (844) 687-5503 (llamada gratuita, 8 a.m. a 7 p.m. Hora del Centro, de lunes a viernes)

Fax: (866) 286-8817

Dirección: 8401 New Trails Suite 160, The Woodlands, TX 77381

DEFINICIONES

“Agentes” significa las partes que necesitan conocer la Información del Cliente en conexión con los Servicios y las filiales y subcontratistas de la Compañía.

“Cambio en el Consumo” significa un cambio, o un cambio esperado o planificado en el consumo de los Servicios, que sea materialmente diferente del consumo histórico.

“Mejoras de Crédito” significa depósito de garantía o depósito en efectivo, establecimiento de una relación de débito ACH con la Compañía, o la provisión de garantías razonables a la Compañía para establecer su confiabilidad crediticia.

“Información del Cliente” significa información de contacto de la cuenta, número de la cuenta, número de medidor, historial de facturación, historial de pago, consumo de electricidad histórico y futuro, lecturas de medidores y características de su electricidad y Servicio. Incluye información obtenida del TDSP así como también toda información que usted proporcione directamente a la Compañía o a sus Agentes.

“Incumplimiento” significa: (i) el hecho de no mantener los requisitos de crédito o de no proporcionar la información crediticia

o las Mejoras de Crédito necesarias, (ii) un hecho de Umbral de Consumo, (iii) un hecho de Cambio en el Consumo, o (iv) cualquier infracción material de los requerimientos de este Contrato o declaraciones hechas en virtud del mismo.

“Puntos de Entrega” significa uno o más puntos en los cuales la Compañía, como agente de usted, ha hecho arreglos para que un tercero (tal como su TDSP) entregue electricidad para su cuenta o en sus instalaciones.

“Documentación de Inscripción” significa toda solicitud o documento de inscripción, tanto en papel, en forma electrónica, por internet, teléfono o de otro modo, proporcionados al Cliente a fin de comenzar los Servicios, y la carta de bienvenida y/o paquete de bienvenida.

“Cargos” significa Impuestos, honorarios, gravámenes, cargos gubernamentales y cargos aplicados por el TDSP para distribución y otros servicios e impuestos, honorarios pagados a los corredores y otras terceras entidades que puedan haberlo referido a usted a la Compañía para los Servicios, cargos por consumo mínimo, cargos básicos y otros cargos planos, honorarios y cargas aplicados por la Compañía o cualquier otra entidad autorizada para aplicar impuestos, o cargos de todo tipo para los Servicios o relacionados con ellos. Esto puede incluir, pero no estará limitado a, los cargos no recurrentes del TDSP tales como conexión de los servicios, desconexión o reconexión, cargos por pruebas al medidor o cargos por lecturas de medidor fuera del ciclo, impuestos a los ingresos brutos y ventas o impuestos al consumo impuestos a la Compañía y/o a usted por autoridades federales, estatales y/o locales que la Compañía le traspase a usted.

“Ley” significa cualquier ley, estatuto, reglamentación, regla, protocolo de ERCOT, regla de intercambio, decisión, orden judicial, orden, decreto o sentencia o cualquier interpretación o interpretaciones de cualquier tribunal, organismo o ente que tenga competencia incluido ERCOT. Las reglas y pautas de PUCT se pueden ver en www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx.

“Cualificado en LITE-UP” significa un cliente que recibe vales de alimento, Medicaid, AFDC o SSI del Departamento de Servicios Humanos de Texas (Texas Department of Human Services, “TDHS), siempre y cuando el cliente le proporcione a la Compañía evidencia de la inscripción en tal programa del TDHS.

“Cantidades compradas” significa toda la provisión de electricidad que la Compañía debe comprar para su hogar, según corresponda.

“Tarifa” significa Tarifa Fija, Tarifa Indexada o Tarifa Variable, según corresponda.

“Puntos de Venta” significa un punto o puntos del sistema de transmisión administrado por ERCOT ubicado fuera de los límites municipales y del condado de la ubicación de su domicilio de servicio, seleccionado ocasionalmente por la Compañía para asegurar la confiabilidad del servicio.

“Servicio” o “Servicios” significa toda la electricidad que la Compañía debe comprar y entregar en su hogar y todos los servicios relacionados de TDSP por tal electricidad, que usted ha elegido que le proporcione la Compañía en su Contrato.

“Impuestos” significa todos los impuestos, cargos, cargos gubernamentales y gravámenes federales, estatales y locales impuestos en el presente o de aquí en más sobre usted como

comprador de electricidad, sobre nosotros como vendedores de electricidad o sobre las transacciones de venta de electricidad, incluidos los impuestos a los ingresos brutos, cargos municipales administrativos y cargos de generación, empresa de servicios públicos, TDSP, reguladores, BTU o impuestos y gravámenes de electricidad.

“Umbrales de Consumo” significa que si su consumo del Servicio supera las cantidades de consumo residenciales.