

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

FECHA DE VERSIÓN: 1 DE OCTUBRE DE 2018

Lo siguiente son sus Términos de Servicio ("Acuerdo") con Ambit Texas, LLC d/b/a Ambit Energy ("Ambit Energy," "Ambit," "nosotros," "nuestro") para la compra de servicio de electricidad para el plan que usted eligió como especificado en la Etiqueta de Hechos de Electricidad ("EFL") y por este medio incluido como parte de este Acuerdo en unión con el documento titulado Sus Derechos Como Cliente ("YRAC"). Al inscribirse al servicio de Ambit Energy usted está de acuerdo de estar obligado por los términos de este Acuerdo y de pagar por el servicio eléctrico proveído por Ambit Energy bajo este Acuerdo. Favor de retener este Acuerdo, el YRAC y el EFL para sus archivos. Ambit Energy está certificado como un Proveedor de Electricidad al Por Menor ("REP") por la Public Utility Commission of Texas ("PUCT"), Certificado PUCT #10117. Las Partes de este Acuerdo son Ambit Energy y el Cliente.

Datos de Contacto:

Dirección de Internet: www.ambitenergy.com

Dirección Postal: P.O. Box 864589
Plano, TX 75086

Atención al Cliente (877) 282-6248

Fax (877) 805-5606

Horario de Atención:

Lunes - viernes 8:00 a.m. - 6:00 p.m. Hora Centro

Sábados 10:00 a.m. - 5:00 p.m. Hora Centro

Ambit Energy se encargará del suministro de electricidad desde su empresa local de suministro de energía, oficialmente denominada como su Empresa de Transmisión y Distribución (TDU), a la ubicación que usted designe para el servicio de conformidad con este Acuerdo.

Informes de Cortes Eléctricos

En el caso de una interrupción en el suministro eléctrico en su área, por favor llame a su empresa TDU local.

Oncor Electric Delivery (888) 313-4747

Centerpoint Energy (800) 332-7143

AEP Texas Central (866) 223-8508

AEP Texas North (866) 223-8508

TNMP (888) 866-7456

Ambit Energy no es responsable por interrupciones o apagones. Cualquier pregunta relacionada con sus líneas de distribución o medidores deben de ser dirigidas a su TDU mencionada arriba.

TIPO DE PRODUCTO: La PUCT requiere que los planes de electricidad se clasifiquen en una de las siguientes tres categorías: tarifa fija, indexado, o precio variable.

Productos de tarifa fija. Los productos de tarifa fija tienen una duración contractual determinada de tres meses o más donde la tarifa permanece fija a lo largo del plazo. El precio de un producto de tarifa fija puede variar durante el término de un contrato únicamente para reflejar modificaciones en los cargos de la empresa TDU, modificaciones en los cargos administrativos de la Electric

Reliability Council of Texas (ERCOT) o la Entidad Regional de Texas que se aplican a las cargas o cambios y resultan de las leyes federales, estatales o locales que imponen tarifas o costos modificados o nuevos para proveedores REP, inclusive Ambit Energy, y que escapan a nuestro control. No es nuestra obligación notificarle con antelación sobre las modificaciones en los precios que resultan de estos supuestos. Se le notificará la modificación del precio en la factura emitida con posterioridad a la entrada en vigencia de este tipo de modificación.

Productos Indexados a Término. Los productos indexados a término tienen una duración contractual determinada de tres meses o más y un precio que puede modificarse de conformidad con una fórmula de determinación de precios predefinida. Esta fórmula se basa en información e índices disponibles al público. Para más información acerca de la fórmula relacionada al plan que usted ha elegido, por favor vea su EFL. El precio de un producto de indexado a término puede variar sin mediar preaviso para reflejar modificaciones en los cargos de la empresa TDU, modificaciones en los cargos administrativos de la Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) o la Entidad Regional de Texas que se aplican a las cargas o cambios y resultan de las leyes federales, estatales o locales que imponen tarifas o costos modificados o nuevos para proveedores REP, inclusive Ambit Energy, y que escapan a nuestro control.

Para recibir comunicaciones importantes de Ambit sobre su cuenta y volatilidad de precios, un método de comunicación activo, ya sea una dirección de correo electrónico o un número de teléfono, es altamente recomendado.

Productos de Precio Variable. Los productos de precio variable tienen una duración contractual de mes a mes y un precio que puede variar después del primer ciclo de facturación según un método que establece Ambit Energy. Respecto de los productos de precio variable, no se requiere previo aviso de los cambios en los precios.

SELECCIÓN DE PRODUCTO: El Cliente entiende y acepta que la selección del producto al momento del registro está sujeta a la aprobación de Ambit Energy, en función del tipo de inmueble y/o clase de servicio que la empresa TDU asignó previamente a la cuenta del Cliente. Si la información obtenida de la empresa TDU no coincide con el producto de Ambit Energy solicitado, el Cliente acepta que Ambit Energy puede cambiar el tipo de producto por uno que coincida con la información obtenida de la empresa TDU, en caso de que Ambit Energy lo ofrezca. El Cliente entiende que, si el producto se cambia por uno que coincida con el tipo de inmueble/clase de servicio correctos, las tarifas pueden variar. Usted recibirá los términos del producto por escrito y podrá ejercer su derecho de rescisión como se describe a continuación. (Consulte el período de rescisión).

Si usted es un Cliente nuevo, su producto seleccionado entrará en vigencia el día en que Ambit Energy comienza a suministrarle el servicio, día que coincide con la fecha en que su empresa TDU lee su medidor. Debido a que su empresa TDU establece esta fecha, Ambit Energy no puede comprometerse a una fecha específica para comenzar a suministrar el servicio. Si ya es un Cliente de Ambit Energy y está haciendo la transición a otro producto, el nuevo producto seleccionado entrará en vigencia dentro de las veinticuatro (24) horas a partir de la solicitud de cambio al nuevo plan. Para algunos productos se requiere un medidor inteligente que registra su uso en períodos de tiempo más frecuentes.



Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

Sólo cumplirá los criterios para obtener estos productos si en su inmueble se encuentran instalados el medidor adecuado y todo otro equipo necesario. Sin un medidor inteligente, se lo cambiará, sin mediar sanción, a un producto mes a mes de precio variable, salvo que seleccione otro producto.

AMBIT HOME SERVICES: Ante un atraso de 60 días en el pago de los planes Ambit Surge Protection y/o AC/Heat Shield, ambos planes se cancelarán. Los pagos parciales de facturas, inclusive los correspondientes a los acuerdos de plan de pagos o los planes de pago diferido pueden no aplicarse al importe adeudado de Home Services. Comuníquese con Allied Warranty al (866) 791-1200 o visite www.alliedwarranty.com para hacer un pedido o programar un pedido de servicio técnico. Consulte los términos y condiciones en su contrato con Allied.

RENOVACIÓN DE CONTRATO: Para planes a plazo de tarifa fija, se le enviará un aviso de vencimiento de contrato al menos treinta (30) días antes de la finalización de su plazo de contrato inicial. Si no renueva su contrato de servicios eléctricos antes de que este caduque, usted automáticamente continuará recibiendo el servicio de Ambit Energy de conformidad con un producto estándar de precio variable de mes a mes, salvo que seleccione otro producto o proveedor REP.

FIJACIÓN DE PRECIOS: Su precio por kWh del servicio de electricidad figura bajo la sección de Precio de Electricidad en la EFL. El precio que figura en la EFL no incluye los cargos extraordinarios que cobra la empresa TDU, los cargos extraordinarios de Ambit Energy señalados en este Acuerdo, los cargos de ERCOT, las tasas impuestas por entidades gubernamentales y los impuestos; todos los anteriores figurarán en su factura como conceptos aparte, y que usted acepta pagar según se produzcan. Usted debe abonar todos los impuestos y tasas federales, estatales y locales. Pueden aplicarse recargos de transmisión y distribución según la empresa TDU que le suministre el servicio. Los cargos relacionados con Ambit Energy incluyen todos los cargos específicamente indicados en este Acuerdo. Ambit Energy se reserva el derecho de incluir ajustes vinculados a facturaciones previas, errores de facturación, errores de lectura del medidor, cálculos erróneos de impuestos o bien otros errores u omisiones, en facturas posteriores. Los Clientes que cambien de empresa TDU durante el plazo de su producto estarán sujetos a la tarifa del producto correspondiente para la nueva empresa TDU. Ante la falta de lecturas de medidor reales por parte de la empresa TDU, podemos calcular una factura en base a lecturas estimativas. Una vez que recibamos las lecturas de medidor reales, haremos los ajustes correspondientes en una factura posterior.

CARGOS EXTRAORDINARIOS DE TDU: Se le podrán cobrar cargos extraordinarios que se originan en la empresa TDU. Estos cargos resultan de una orden de servicio solicitada para la ubicación donde se suministra el servicio. Cada empresa TDU establece los importes tarifarios, que figurarán en su factura como conceptos aparte. Los cargos extraordinarios de TDU pueden incluir, pero no se limitan a: lecturas de medidor fuera del ciclo y cambios (de proveedor) autoseleccionados; cargos de desconexión y reconexión; cargos de mudanza; pruebas de medidor; costos y penalidades por manipulación de medidores, y reparaciones de precintos de medidor rotos.

CARGOS DE AMBIT: Puede que se le cobren cargos extraordinarios por servicios que Ambit suministra, que se aplicarán en los casos que se describen a continuación. Dichos cargos figurarán en su factura como conceptos aparte.

Los cargos extraordinarios de Ambit Energy que se detallan a continuación no incluyen los cargos extraordinarios de la empresa TDU, que figurarán en su factura como conceptos aparte.

▪ **CARGO POR PROCESAMIENTO DE AGENTE:** Respecto de aquellos pagos procesados por un representante de Atención al Cliente de Ambit Energy, se aplicará un cargo de \$5.00 por procesamiento de pago.

▪ **CARGO POR PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO:** Los pagos por única vez incurrirán un cargo de \$2.50.

▪ **PENALIDAD DE PAGO TARDÍO:** Los pagos atrasados y saldos vencidos o en mora darán lugar a un cargo equivalente al cinco (5) por ciento del monto facturado vencido.

▪ **CARGO DE AVISO DE DESCONEXIÓN:** Para la emisión de una carta de desconexión para usted, un cargo de \$10.00 aplicará.

▪ **CARGO DE DESCONEXIÓN:** Se aplica un cargo de \$15.00 a la emisión de una orden de desconexión a su empresa TDU.

▪ **CARGO DE RECONEXIÓN:** La emisión de una orden de reconexión a su empresa TDU tiene un cargo de \$40.00.

▪ **FONDOS INSUFICIENTES:** Por cada transacción no procesada debido a la insuficiencia de fondos, incluyendo (a) cheques rechazados, (b) transferencia electrónica de fondos rechazada, y/o (c) transacción de tarjeta de crédito rechazada, se aplica un cargo de \$25.00 por cheque rechazado o fondos insuficientes. Ante la reiteración de errores de pago o cheques rechazados, Ambit Energy se reserva el derecho de solicitar métodos de pago alternativos verificables.

DERECHO DE RESCINDIR: Si está migrando a Ambit Energy desde otro proveedor REP, puede rescindir este Acuerdo sin aplicación de cargos o penalidades de ningún tipo dentro del plazo de tres (3) días hábiles federales contados a partir de la recepción del documento Términos de Servicio de Ambit, y notificando a Ambit por teléfono comunicándose con la línea gratuita (877) 282-6248 o por fax al (877) 805-5606. Si rescinde por fax, escriba por favor el nombre, dirección, número de teléfono e identificación ESI que figura en la cuenta. Favor de firmar y especificar que usted rescinde este Acuerdo dentro del plazo de tres (3) días hábiles federales contados a partir de la recepción de los Términos de Servicio de Ambit Energy.

DERECHOS DE CANCELACIÓN: Para cancelar este Acuerdo puede llamarnos o enviarnos un fax a los números previamente mencionados. Se permite cancelar por cualquier razón. No obstante, si usted está inscrito bajo un producto de tarifa-fija, usted acuerda mantenerse como Cliente de Ambit Energy hasta que tal plan se venza o usted puede ser sujeto a un cargo por cancelar antes de tiempo, tal como está especificado en la EFL. Usted puede cancelar este Acuerdo con Ambit Energy sin cargos si (1) Ambit Energy le notifica de un cambio material a sus Términos de Servicio y usted elige cancelar el Acuerdo debido a tal cambio material (para más detalles refiérase a la provisión "Cambios Materiales" de este Acuerdo) o (2) usted se muda y provee evidencia que se está mudando incluyendo la dirección nueva. Ambit Energy reserva el derecho de cancelar este acuerdo por falta de pago, fraude, amenazas verosímiles o daños hechos por el Cliente dirigidas a nuestros dueños, empleados o contratistas, o por pagos insuficientes pasados de fecha. A pesar del método o razón para cancelar este Acuerdo, usted es responsable por todos los cargos pendientes incurridos hasta la fecha de cancelación dictada por el TDU.

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

PAGOS: Se le enviarán facturas mensuales; sin embargo, Ambit Energy puede optar por no enviarle una factura si su saldo es igual o inferior a \$5.00. Todas las facturas emitidas son exigibles y pagaderas tras dieciséis (16) días de su emisión ("fecha de vencimiento"), que se define como la fecha de liquidación que figura en su factura o la fecha del sello postal que figura en el sobre: la que sea posterior. Las facturas se considerarán vencidas y en mora si a la fecha de su vencimiento en la hora de cierre Ambit Energy no recibió el pago.

PAGO AUTOMÁTICO: Si se inscribió en el programa de Pago Automático Ambit Energy, usted entiende y acepta que Ambit Energy directamente restará el importe adeudado de la siguiente manera: Cuenta de cheques o de ahorros - cinco (5) días antes de la fecha de vencimiento de la factura. Tarjeta de Crédito - un (1) día antes de la fecha de vencimiento de la factura. Usted se compromete en mantener su información de cuenta bancaria activa y la información actual con Ambit Energy. Si una transacción de Pago Automático falla por falta de fondos, se le cobrará \$25.00 por cargo transacción devuelta.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: El inscribirse en el programa de Facturación Electrónica de Ambit Energy requiere su consentimiento para enviarle información importante electrónicamente. Al momento de inscribirse, podría recibir una factura más por correo postal a su dirección de facturación. Después de eso, recibirá su facturación mensual en la dirección de correo electrónico que proporcionó. Usted se compromete en proporcionar y mantener su dirección de correo electrónico actual con Ambit Energy. Si cualquier comunicación electrónica (colectivamente, "comunicación electrónica"), incluyendo facturación electrónica son devueltos a Ambit Energy como imposible de recibir, usted sigue siendo responsable de garantizar el pago puntual. Las facturas electrónicas y todas las demás comunicaciones están siempre disponibles en su cuenta en línea en www.ambitenergy.com. Si su dirección de correo electrónico no está vigente y Ambit Energy no se puede comunicar con usted por tal, intentaremos comunicarnos con usted por teléfono u otros medios determinados por Ambit Energy.

Usted entiende y acepta que Ambit Energy le puede proporcionar toda la información, avisos y otras comunicaciones (colectivamente, la "comunicación") en relación con su cuenta de Ambit Energy en forma electrónica. Esta comunicación incluye, pero no está limitada a, estados de cuenta mensuales, avisos de desconexión, avisos de recordatorios de pago y avisos de cambios de los términos de servicio. Usted puede retirar su consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas o actualizar su dirección de correo electrónico por medio de uno de los siguientes métodos: A través de su Cuenta MyAmbit: Entrar en www.ambitenergy.com. Ir a la sección "Mi Factura" y hacer clic en Editar/Cancelar para volver a la Facturación Electrónica y comunicación por correo postal. Ir a la página "Mi Perfil" para editar su dirección de correo electrónico. Por Teléfono: Puede llamar a Ambit Energy al (877) 282-6248 para retirar su consentimiento para la facturación y comunicación electrónica. Para asegurarse de que nuestros estados de cuenta mensuales y otra comunicación electrónica no sean tratados como correo no deseado por su proveedor de cuenta de correo electrónico, por favor agregue la siguiente dirección de correo electrónico a su libreta de direcciones de correos electrónicos: donotreply@ambitenergy.com.

DESCUENTO DE E-PLAN: Ambit Energy ofrece descuentos en productos específicos (sólo residenciales) con la inscripción continua en Facturación Electrónica y Pagos Automáticos. Para más detalles, vea la Etiqueta de Datos de Electricidad (EFL) de los productos elegibles.

PROGRAMA DE ASISTENCIA DE PAGO VOLUNTARIO: El programa de asistencia de pago es financiado por donaciones voluntarias de nuestros Clientes. Tales donaciones financian a la asistencia de pago para nuestros Clientes de electricidad residencial. Para donar voluntariamente a nuestro programa favor de indicar la cantidad que le gustaría donar en su talonario de remitente, situado en cada factura mensual.

ACUERDOS DEL PLAN DE PAGOS: Si no puede pagar su factura a tiempo, favor de llamar a Atención al Cliente de inmediato. Usted puede tener derecho a obtener un acuerdo de pago que le dé la opción de pagar después de la fecha de vencimiento de la factura, pero antes de la fecha de vencimiento de la factura siguiente. O puede cumplir los requisitos para obtener un plan de pago diferido que le permita pagar un saldo pendiente a lo largo de un período de tiempo.

PLANES DE PAGO DIFERIDO: Un plan de pago diferido es un acuerdo entre Ambit y un Cliente que le permite pagar un saldo pendiente en cuotas que se pagan después de la fecha de vencimiento de la factura actual. Para crear un plan de pago diferido se debe contactar a Ambit por teléfono. Ambit deberá confirmar todos los planes de pago diferido por escrito. Los planes de pago diferido requieren de un pago inicial equivalente al veinticinco (25) por ciento del saldo pendiente, y el saldo remanente debe pagarse en un mínimo de tres (3) ciclos de facturación. Si no cumple los requisitos de un plan de pago diferido, se puede dar de baja su servicio y desconectarlo. Antes de desconectar el servicio eléctrico, le avisaremos por escrito con un mínimo de 10 días corridos de antelación. Si ingresa a este plan de pago, se colocará un bloqueo de cambio de proveedor a su Identificador de Servicio Eléctrico (ESI). Además, su empresa TDU colocará un bloqueo de cambio de proveedor a su identificador ESI si existen pruebas de que se manipuló el medidor. Un bloqueo de cambio de proveedor le impide comprar electricidad a otras empresas hasta haber satisfecho los términos de su acuerdo de pago o, en casos de manipulación del medidor, hasta haber satisfecho el pago de los cargos y la nueva factura correspondientes. Si durante un bloqueo de cambio de proveedor se lo desconecta por falta de pago, deberá pagarle a Ambit Energy para restablecer el servicio eléctrico.

FACTURACIÓN PROMEDIO: El programa de Facturación Promedio de Ambit Energy le ofrece la comodidad de estimar sus gastos eléctricos de su hogar mediante el cálculo de su factura mensual actual en base a un historial de consumo promedio de 365 días continuos. Si no hay facturaciones previas a su nombre en la dirección donde se suministra el servicio, consideraremos el historial de consumo en esa dirección y aplicaremos el precio actual para estimar su monto promedio mensual. Los Clientes que establezcan su condición de bajos ingresos en Ambit tendrán derecho al plan de facturación promedio de Ambit Energy. Los Clientes que no estén actualmente en mora o que cumplan ciertos otros criterios también reunirán los requisitos para obtener el plan de facturación promedio. Además, si al iniciar el plan de facturación promedio usted se encuentra en mora, puede que se le exija pagar hasta el 50% del importe en mora, debiéndose pagar el otro cincuenta (50) por ciento en al menos 5 cuotas, o, a opción de Ambit Energy, dicho cincuenta (50) por ciento remanente puede incluirse al calcular el monto de facturación promedio de Ambit Energy. Se producirá un ajuste o conciliación al final de cada ciclo de doce (12) meses que usted está en Facturación Promedio, o en los siguientes supuestos: (1) si su servicio se desconecta por falta de pago, (2) si transfiere su servicio eléctrico a una nueva residencia, (3) si cancela su servicio, o (4) si migra a facturación convencional.

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

DESCONEXIÓN SIN AVISO: Ambit Energy puede ordenar la desconexión inmediata del servicio por los siguientes motivos: (1) existencia de una condición peligrosa y conocida, si es posible el aviso se publicará en un lugar de acceso habitual o en la puerta de la residencia tan pronto como sea posible tras la desconexión del servicio); (2) servicio conectado por una persona sin autorización y sin un Acuerdo; (3) servicio reconectado sin autorización tras su desconexión por falta de pago; (4) pruebas que demuestran la manipulación de equipos de la empresa TDU, servicio público municipal, o cooperativa eléctrica, o (5) pruebas que demuestran el robo del servicio. Si se desconectó el servicio debido a una situación peligrosa, el Cliente debe corregir la situación y notificar a Ambit antes de que se reconecte.

DESCONEXIÓN CON AVISO: Ambit Energy puede ordenar la desconexión del servicio por falta de pago si transcurridos diez (10) días desde el envío al Cliente de un aviso de desconexión, los montos adeudados permanecen impagos. El fraude y la falta de pago constituyen incumplimientos de este Acuerdo. La desconexión del servicio no lo exime de pagar los importes pendientes adeudados a Ambit Energy. Ambit Energy se reserva el derecho de cobrar un depósito en caso de que Ambit emita una orden de desconexión a su empresa TDU por falta de pago. Si el servicio no se vuelve a conectar dentro de los cinco (5) días siguientes a la desconexión por falta de pago, Ambit se reserva el derecho de cancelar este Acuerdo y cobrar un nuevo depósito y cargo de mudanza para comenzar a suministrar el servicio.

COLECCIONES: Si usted no paga los importes adeudados en los términos de vencimiento acordados en virtud de este Acuerdo, Ambit Energy se reserva el derecho de cobrarle las comisiones y cargos razonables y necesarios para cobrar o intentar cobrar los saldos morosos. Ambit puede utilizar los servicios de agencias de cobro de deudas, agencias de verificación de crédito y otras entidades o recursos que la ley autorice para el cobro de saldos impagos en su cuenta.

CRÉDITO: Es condición para el presente Acuerdo que usted demuestre su solvencia crediticia durante la vigencia de sus Término de Servicio. Usted acepta cooperar con Ambit Energy para establecer su solvencia crediticia.

DEPÓSITOS: Ambit Energy no le negará servicio basado en su solvencia; no obstante, usted puede estar sujeto a pagar un depósito inicial si no cumple con los requisitos de crédito de Ambit Energy, es un Cliente que se muda, o no puede demostrar un crédito satisfactorio como definido en 25.478 de las reglas de PUCT (www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf). Si se requiere un depósito, la cantidad total de tal depósito no será en exceso del equivalente del mayor de (1) la suma de las próximas dos (2) facturas estimadas mensuales, o (2) una quinta parte de la factura estimada anual. Se puede requerir un depósito individual por cada dirección de servicio inscrita bajo este Acuerdo. Tal requisito de depósito se puede renunciar si usted es un Cliente existente de otro REP y puede usted probar que no ha tenido más de un pago tardío en los últimos doce (12) meses de servicio. Existen ciertas situaciones en las cuales usted no tenga que pagar tal depósito para iniciar servicio con Ambit Energy, incluyendo las siguientes: tiene un puntaje de crédito satisfactorio, tiene un mínimo de sesenta y cinco años de edad y su cuenta con su REP actual está al día, o es usted una víctima de violencia doméstica o puede usted proveer una Carta de Certificación para la Renuncia de Depósito para Servicio Eléctrico y Telefónico para Víctimas de Violencia Doméstica.

Es posible que se le solicite realizar un depósito para continuar recibiendo el servicio de electricidad si (1) el promedio anual de sus facturas de servicio eléctrico para los últimos doce (12) meses es al menos el doble de la factura anual estimada originalmente o (2) su servicio de electricidad ha sido desconectado una vez en los 12 meses anteriores. Los Clientes que hayan establecido su condición de bajos ingresos con Ambit podrán pagar un depósito igual o superior a cincuenta dólares en dos (2) cuotas iguales. Para ser elegible, debe estar en el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP) o en Medicaid y el nombre del participante del programa debe ser igual al del titular del servicio en la factura de electricidad. Los intereses se acumularán solamente en depósitos retenidos por más de 30 días a la tasa aprobada por la Comisión de Servicios Públicos de Texas. Los intereses devengarán desde la fecha en que se reciba el depósito. Su depósito inicial y los intereses devengados se acreditarán en su cuenta después de 12 meses consecutivos de servicio si (1) no ha presentado pagos atrasados durante doce (12) meses consecutivos, (2) su servicio no ha sido desconectado por falta de pago y (3) no presenta mora en el pago de su factura actual.

RECHAZO DE SERVICIO: Ambit Energy puede negarse a prestar servicio eléctrico a un Cliente por uno o más de los motivos especificados en la Sección 25.477 de las normas y reglamentos de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.477/25.477.pdf).

DISCRIMINACIÓN: Ambit Energy no discrimina, rehúsa servicio o requiere prepago o depósitos basados en raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estatus matrimonial, ingresos legítimos, nivel de ingresos, discapacidad, estatus familiar, ubicación en un área geográfica económicamente afligida, o calificación por bajos ingresos o servicios de energía eficiente. Ambit Energy no usa puntuación de crédito, historial de crédito o datos de servicios públicos de terceras personas como la base para determinar el precio para servicio eléctrico para un producto con un término de doce (12) meses o menos.

CAMBIOS MATERIALES: Con respecto a cualquier cambio en los Términos de Servicio, Ambit Energy le proveerá un aviso por escrito en su cuenta o en un aviso aparte enviado a su dirección con un mínimo de catorce (14) días calendarios por adelantado. Los cambios tomarán efecto en la fecha establecida en el aviso. En caso de un cambio desfavorable a este Acuerdo, usted tendrá la opción de cancelar este Acuerdo sin cargos o penalidad durante un periodo de catorce (14) días a partir de la fecha del aviso. Tal opción no será proporcionada si el cambio lo favorece a usted o es exigida por cualquier ley aplicable o cualquier reglamento de una agencia o cuerpo regulatorio, incluyendo la PUCT. Cambios de precios debidos a un cambio en la ley o el reglamento podrán efectuarse, sin conceder ningún derecho de cancelar este Acuerdo sin penalización. No se enviará ningún aviso de cambios contractuales que beneficien al Cliente.

DATOS DEL CLIENTE: Al entrar en este Acuerdo, usted autoriza a su TDU a divulgarle a Ambit Energy cierta información que nosotros necesitamos para proveerle servicio, incluyendo su dirección, número telefónico, números de cuentas e información sobre su historial de consumo.

FUERZA MAYOR: Trataremos por todos los medios comercialmente razonables de proveerle servicio pero no le garantizamos una provisión de energía eléctrica continua. Ciertos eventos fuera de nuestro control (eventos de "fuerza mayor") pueden resultar en interrupciones de servicio. No somos responsables por tales Interrupciones. Nosotros no generamos, transmitimos o le entregamos su electricidad. Por lo tanto, usted está de acuerdo en que

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

nosotros no somos responsables por daños causados por eventos de fuerzas mayores, incluyendo actos de Dios, actos de autoridades gubernamentales, incluyendo la Public Utility Commission of Texas, accidentes, huelgas, problemas de sindicatos, trabajo de mantenimiento necesario, la inhabilidad de acceder el sistema del TDU, falta de ejecución de parte del TDU, cambios en leyes, reglas, reglamentos, prácticas o procedimientos de cualquier autoridad gubernamental o de Electric Reliability Council of Texas, o cualquier causa fuera de nuestro control.

CESIÓN: Usted no tiene derecho de ceder este Acuerdo, en su totalidad o en parte, o cualquiera de sus derechos u obligaciones sin el consentimiento por escrito de Ambit Energy. Ambit puede, sin el consentimiento suyo (a) transferir, vender, prometer, gravar o ceder este Acuerdo o las cuentas, ingresos o ganancias en conexión con cualquier acuerdo de financiamiento; (b) transferir o ceder este Acuerdo a un afiliado de Ambit; (c) transferir o traspasar este Acuerdo a cualquier persona o entidad sucesoria a todos o sustancialmente todos los bienes de Ambit Energy; y/o (d) transferir o ceder este Acuerdo a un REP certificado. En el caso de (b), (c) o (d), cualquier tal designado acordará por escrito hacerse responsable por los términos y condiciones de este Acuerdo. En caso de tal asignación, el Cliente acuerda que Ambit Energy deja de ser responsable por todas sus obligaciones bajo este Acuerdo.

RESPONSABILIDAD LIMITADA: AQUELLAS RESPONSABILIDADES NO EXCUSADAS POR FUERZA MAYORES U OTRAS RAZONES SERÁN LIMITADAS A DAÑOS REALES DIRECTOS. NINGUNA DE LAS PARTES INTERESADAS DE ESTE ACUERDO SERÁ RESPONSABLE AL OTRO POR DAÑOS EVENTUALES, INCIDENTALES, PU-NITIVOS, ESPECIALES, EJEMPLARES O INDIRECTOS. PÉRDIDAS DE INGRESOS O PENALIDADES DE CUALQUIER TIPO ESTÁN RENUNCIADAS; ESTAS LIMITACIONES APLICAN SIN TENER EN CUENTA LA CAUSA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD O DAÑO, INCLUYENDO LA NEGLIGENCIA DE AMBIT ENERGY. NO EXISTEN TERCEROS BENEFICIARIOS A ESTE ACUERDO.

REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS: LA ELECTRICIDAD QUE SE VENDE BAJO ESTE ACUERDO CUMPLIRÁ CON LOS ESTÁNDARES APLICABLES DEL TDU Y PUEDE SER SUPLIDA DE UNA VARIEDAD DE ORÍGENES. AMBIT ENERGY NO HACE REPRESENTACIONES O DA GARANTÍAS APARTE DE AQUELLAS EXPRESAMENTE DELINEADAS EN ESTE ACUERDO, Y AMBIT ENERGY EXPRESAMENTE NIEGA CUALQUIER OTRAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD Y UTILIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

LEY APLICABLE: Este Acuerdo será gobernado e interpretado, ejecutado y se hará cumplir de acuerdo con las leyes del estado de Texas y la jurisdicción territorial será en el Condado de Dallas, Texas. Las provisiones del Código Uniforme de Comercio ("UCC") aplicarán a este Acuerdo y la electricidad será un "bien" para propósitos del UCC (<http://tlo2.tlc.state.tx.us/statutes/bc.toc.htm>).

RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE: LEA ESTO DETENIDAMENTE. AFECTA SUS DERECHOS.

RESUMEN:

La mayoría de las inquietudes de los Clientes pueden resolverse rápidamente y a su satisfacción llamando al Departamento de Servicio al Cliente al (877) 282-6248. El Cliente también puede comunicarse con Ambit por escrito

escribiendo a P.O. Box 864589 Plano, TX 75086. Además, la disputa del Cliente o queja podrá ser presentada por cualquiera de las partes en cualquier momento a la PUCT conforme a su Procedimiento de Tramitación de Reclamaciones. Obligación de pago para cantidades en conflicto puede ser retenido hasta que dicha controversia se resuelva por mutuo acuerdo o por las condiciones garantizadas por la decisión de PUCT.

TODAS LAS DEMÁS CONTROVERSIAS PUEDEN GESTIONARSE DE ACUERDO CON EL PROCESO ARBITRAL Y LA RENUNCIA DE DEMANDA COLECTIVA QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN.

En el caso improbable de que el Departamento de Servicio al Cliente de Ambit o la PUCT no puedan resolver un reclamo a su satisfacción (o si Ambit no ha podido resolver la controversia que existe con usted después de haberlo intentado de manera informal), cada uno de nosotros acuerda resolver tales controversias mediante arbitraje vinculante o ante un tribunal de reclamos menores en lugar de recurrir a un tribunal de competencia general. El arbitraje es más informal que una acción legal interpuesta ante un tribunal. El arbitraje emplea un árbitro neutral y no un juez o jurado; hay mayor tiempo para la etapa de producción de pruebas, a diferencia de lo que ocurre en los tribunales, y queda sujeto a una revisión muy acotada por parte del tribunal. Los árbitros pueden otorgar los mismos daños y perjuicios y recursos que un tribunal. **TODOS LOS PROCESOS ARBITRALES BAJO EL PRESENTE ACUERDO TENDRÁN LUGAR DE FORMA INDIVIDUAL; NO SE PERMITE LOS ARBITRAJES COLECTIVOS NI LAS DEMANDAS COLECTIVAS.** Para cualquier reclamo con fundamento que no supere los \$75,000, Ambit pagará los costos del arbitraje. Asimismo, en un proceso arbitral, usted tiene derecho a recuperar los honorarios de los abogados por parte de Ambit, al menos, hasta en la misma medida en que lo hubiera hecho ante un tribunal.

Además, bajo determinadas circunstancias (según se explica debajo), Ambit le pagará un monto superior que el laudo del árbitro y le pagará a su abogado (si lo hubiere) dos veces sus honorarios razonables si el árbitro le otorga un monto que supera el monto que le ha ofrecido Ambit para resolver la controversia.

ACUERDO DE ARBITRAJE:

(1) Ambit y usted acuerdan someter a arbitraje **TODAS LAS CONTROVERSIAS Y TODOS LOS RECLAMOS** que existen entre nosotros. Este acuerdo de arbitraje debe ser interpretado de forma amplia. Incluye, a modo meramente enunciativo:

- Reclamos que surgen en relación con cualquier aspecto de la relación entre nosotros, ya sea que se basen en la responsabilidad contractual, extracontractual o legal, en fraude, declaraciones falsas u otra teoría legal.
- Reclamos que surgieron antes del presente Acuerdo o cualquier otro Acuerdo anterior (incluidos reclamos vinculados con la publicidad).
- Reclamos que están siendo hoy objeto de una demanda colectiva pretendida en la que usted no es miembro de una clase certificada.
- Reclamos que pueden surgir luego de finalizado el presente Acuerdo.

La referencia que se haga a "Ambit", "usted" y "nosotros" incluye a nuestras respectivas subsidiarias y afiliadas, así como a nuestros respectivos agentes, empleados, antecesores de derecho, sucesores y cesionarios, además de todos los Clientes autorizados o no autorizados o beneficiarios de servicios o Dispositivos bajo el presente Acuerdo u otro Acuerdo previo celebrado entre nosotros. Sin perjuicio de lo que antecede, cualquier parte puede incoar una acción legal individual ante un tribunal de reclamos menores. Este acuerdo de arbitraje no le impide que presente asuntos ante las agencias federales, estatales o locales,

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

incluida, por ejemplo, la Comisión Federal del Comercio. Dichas agencias pueden, si así lo autoriza la ley, buscar resarcimiento de nosotros actuando en su nombre. **USTED ACUERDA QUE, AL CELEBRAR EL PRESENTE ACUERDO, USTED Y AMBIT RENUNCIAN AL DERECHO DE UN JUICIO POR JURADO O A PARTICIPAR EN UNA DEMANDA COLECTIVA.** El Acuerdo evidencia una transacción de comercio interestatal y, por tanto, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y aplicación de la presente disposición. Esta disposición sobre arbitraje sobrevivirá a la finalización del presente.

(2) La parte que pretende someter el asunto a arbitraje debe primero enviar a la otra parte, mediante correo postal certificado, una Notificación de Controversia ("Notificación") escrita. Dicha Notificación debe ser enviada a: Legal Department, Ambit Energy, 1801 North Lamar Street, Suite 600, Dallas, TX 75202 ("Domicilio de Notificaciones"). La Notificación debe: (a) describir la naturaleza y los fundamentos del reclamo o de la controversia y (b) establecer el resarcimiento específico que se pretende ("Pretensión"). Si Ambit y usted no arriban a un acuerdo para resolver el reclamo dentro de un plazo de treinta (30) días luego de recibida la Notificación, usted o Ambit pueden iniciar un procedimiento arbitral. Durante el arbitraje, no se divulgará al árbitro el monto de la oferta de acuerdo que haya formulado Ambit o usted hasta que el árbitro determine el monto, si corresponde, al que tienen derecho usted o Ambit. Puede descargar o copiar el formulario de la Notificación y el formulario para comenzar el proceso arbitral accediendo a ww2.ambitenergy.com/arbitration-forms.

(3) Luego de que Ambit reciba la Notificación en el Domicilio de Notificaciones por la cual se le informa que usted ha comenzado un proceso arbitral, le reembolsará sin dilación el cargo de presentación, salvo que su reclamo supere los \$75,000. (El cargo de presentación es actualmente de \$200 para reclamos menores a \$10,000, pero queda sujeto a modificación por parte del proveedor de arbitraje. Si no puede pagar este cargo, Ambit lo pagará directamente una vez que reciba una solicitud por escrito en el Domicilio de Notificaciones). El arbitraje se regirá por las Reglas de Arbitraje Comercial y los Procedimientos Complementarios para Controversias Relacionadas con los Consumidores (en su conjunto, "Reglas AAA") de la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA"), según las modificaciones introducidas en el marco del presente, y la AAA será la encargada de administrarlo. Las Reglas AAA están disponibles en línea en adr.org, llamando a la AAA al (800) 778-7879 o escribiendo al Domicilio de Notificaciones. (Puede obtener información que ha sido diseñada para personas que no son abogados sobre el proceso arbitral en ww2.ambitenergy.com/arbitration-information). Los términos del presente Acuerdo serán vinculantes para el árbitro. El árbitro entenderá en todos los asuntos, salvo que se trate de asuntos relacionados con el alcance y la aplicación de la disposición sobre arbitraje en cuyo caso entenderá el tribunal. Salvo que usted y Ambit acuerden lo contrario, las audiencias de arbitraje tendrán lugar en el condado (o distrito) de su domicilio de facturación. Si su reclamo es por \$10,000 o menos, acordamos que usted puede elegir si el arbitraje se llevará a cabo solo sobre la base de los documentos presentados al árbitro, mediante audiencia telefónica o mediante audiencia en persona según lo que se establece en las Reglas AAA. Si su reclamo supera los \$10,000, el derecho a una audiencia se determinará conforme a las Reglas AAA. Independientemente de la manera en que se lleve a cabo el arbitraje, el árbitro emitirá una decisión escrita y fundamentada a fin de explicar los hallazgos esenciales y las conclusiones en las que se basa para pronunciar su laudo arbitral. Salvo que aquí se disponga lo contrario, Ambit pagará el cargo de presentación ante la AAA, los cargos de administración y los honorarios del árbitro

por cualquier proceso arbitral que se inicie de conformidad con los requisitos de notificación antes mencionados. Sin embargo, si el árbitro encuentra que el aspecto sustancial de su reclamo o su Pretensión carecen de fundamento o que su reclamo fue interpuesto por un motivo indebido (conforme a las normas establecidas en la Norma Federal de Procedimiento Civil 11(b)), entonces el pago de tales cargos se regirá por las Reglas AAA. En este caso, usted acuerda reembolsar a Ambit todos los montos dinerarios que esta haya desembolsado y que, de otra manera, es su obligación pagar bajo las Reglas AAA. Asimismo, si usted inicia un proceso arbitral mediante el cual pretende obtener daños y perjuicios por un monto superior a \$75,000, el pago de estos cargos se regirá por las Reglas AAA.

(4) Si, luego de hallar en su favor en cualquier aspecto de los méritos de su reclamo, el árbitro pronuncia un laudo que supera el monto de la última oferta de acuerdo escrita de Ambit formulada antes de la designación del árbitro, Ambit:

- le pagará el monto del laudo o \$10,000 (el "Pago Alternativo"), si este fuera mayor; y
- le pagará a su abogado, si lo hubiera, dos veces sus honorarios y reembolsará los gastos (incluidos los honorarios de peritos y costos) en los que su abogado hubiere razonablemente incurrido a los efectos de investigar, preparar e impulsar su reclamo en el proceso arbitral (la "Prima del Abogado").

Si Ambit no realizó ninguna oferta escrita para resolver la controversia antes de la designación del árbitro, usted y su abogado tienen derecho a recibir el Pago Alternativo y la Prima del Abogado, respectivamente, si el árbitro le otorga un resarcimiento a la luz de los méritos de su reclamo. El árbitro puede realizar pronunciamientos y resolver controversias con respecto al pago y reembolso de los cargos, gastos y Pago Alternativo y de la Prima del Abogado en cualquier momento durante el proceso y a pedido de cualquiera de las partes; en este sentido, el pedido deberá ser formulado dentro de los 14 días a contar desde el pronunciamiento del árbitro respecto de los méritos del reclamo.

(5) El derecho a los honorarios y gastos del abogado que se analiza en el apartado (4) complementa cualquier derecho que usted pudiese tener con respecto a honorarios y gastos del abogado en virtud de la ley aplicable. Por lo tanto, si quisiera estar facultado a recibir un monto superior de conformidad con la ley aplicable, esta disposición no evita que el árbitro le otorgue dicho monto. No obstante, usted no podrá recuperar honorarios o gastos del abogado dobles. Aunque, en virtud de determinadas leyes, Ambit podría tener derecho a recibir honorarios y gastos del abogado si es la parte ganadora del proceso arbitral, Ambit conviene en no pretender buscar la adjudicación de tales montos.

(6) El árbitro puede otorgar un resarcimiento declaratorio o de hacer o no hacer en favor de la parte individual que busca el resarcimiento y solo en la medida en que sea necesario para brindar resarcimiento garantizado en virtud del reclamo individual de dicha parte. **USTED Y AMBIT ACUERDAN QUE CUALQUIERA DE LAS PARTES PUEDE FORMULAR UN RECLAMO EN CONTRA DE LA OTRA EN SU CALIDAD INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE CLASE EN UNA DEMANDA PRETENDIDA O PROCEDIMIENTO DE REPRESENTACIÓN.** Además, y salvo que usted y Ambit acuerden lo contrario, el árbitro no podrá acumular el reclamo de más de una persona y no podrá, de otro modo, entender en cualquier forma de proceso de representación o colectivo. Si se determina que la presente disposición es inexecutable, la totalidad de esta disposición sobre arbitraje será nula.

(7) Sin perjuicio de cualquier disposición contenida en el presente que estipule lo contrario, nosotros acordamos que si Ambit a futuro modifica esta disposición

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

sobre arbitraje (que no sea el cambio del Domicilio de Notificaciones) durante el plazo de su Acuerdo, usted puede rechazar tal modificación mediante notificación escrita cursada a Ambit dentro de los treinta (30) días de hecha la modificación. Ambit deberá ser notificada en el Domicilio de Notificaciones estipulado arriba. Al rechazar cualquier modificación futura, usted conviene que someterá a arbitraje cualquier controversia que exista con Ambit de acuerdo con la presente disposición.