

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

FECHA DE VERSIÓN: 31 DE OCTUBRE DE 2023

El siguiente es su Acuerdo de Términos de Servicio ("Acuerdo", "TOSA") con Ambit Texas, LLC d/b/a Ambit Energy ("Ambit Energy", "Ambit", "nosotros", "nuestro") que explica los términos y condiciones que rigen su servicio eléctrico con Ambit Energy. Esta TOSA, junto con su documentación de inscripción, su Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL"), y el documento Sus Derechos como Cliente ("YRAC") componen su Contrato con Ambit Energy. Conserve esta TOSA, el YRAC y el EFL para sus archivos. Al aceptar el servicio de Ambit Energy, usted ha acordado regirse por los términos de su Contrato. Usted reconoce que es un cliente residencial, y que tiene la responsabilidad de asegurarse de que ha seleccionado el plan de electricidad más apropiado para el que califica. Para conocer los detalles del producto eléctrico concreto que ha adquirido, consulte su EFL, y para conocer sus derechos generales como cliente de

DATOS DE CONTACTO

www.ambitenergy.com
P.O. Box 864589
Plano, TX 75086

Servicio al cliente (877) 282-6248
Fax (877) 805-5606

HORAS DE OPERACIÓN

lunes - domingo
7:00 a.m. - 10:00 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.

INFORME DE APAGONES

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
Lubbock Power & Light	(806) 775-2509

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.

electricidad, consulte su YRAC. Ambit Energy está certificada como Proveedor al Por Menor de Electricidad ("REP") por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT"), Certificado PUCT #10117. Las Partes del Acuerdo son Ambit Energy y el cliente.

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.



Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

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. 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 sesenta (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.

AVISO DE VENCIMIENTO DEL CONTRATO: Si su contrato es por un Producto de Tarifa Fija, le enviaremos tres avisos de vencimiento del contrato distribuidos de manera uniforme, en la medida de lo posible, durante el último tercio del período del contrato. Si ha contratado un Producto de Tarifa Fija que tiene una vigencia del contrato mayor a cuatro meses, le enviaremos un aviso final por escrito por lo menos treinta (30) días antes del vencimiento del contrato. Si ha contratado un Producto de Tarifa Fija que tiene una vigencia del contrato de cuatro meses o menos, le enviaremos un aviso final por escrito por lo menos quince (15) días antes del vencimiento del contrato. Si ha contratado un producto a

plazo diferente de un Producto de Tarifa Fija, le enviaremos un aviso de vencimiento del contrato entre treinta (30) y sesenta (60) días antes del vencimiento del contrato. No necesita tomar ninguna medida en respuesta al aviso de vencimiento del contrato para continuar recibiendo el servicio, el cual será provisto bajo un producto de renovación mensual predeterminado de Ambit Energy conforme a estos mismos términos de servicio. El aviso de vencimiento del contrato le informará lo que debe hacer si desea renovar su servicio por otro término o cambiar su plan de servicio. La EFL de su producto de renovación por defecto mensual, que describirá los términos del precio, se incluirá con su aviso de vencimiento del contrato final.

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

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

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.
- **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.
- **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.
- **CARGO POR PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO:** Los pagos por única vez incurrirán un cargo de \$2.50.
- **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.
- **CARGO POR PAGO EN SERIE:** Si usted hace más de cinco pagos en un mes, podemos cobrar hasta \$4.95 por el sexto pago en el mes y por cada pago sucesivo durante ese mismo mes.
- **CARGO POR CANCELACIÓN ANTICIPADA:** Podemos cobrar un cargo por cancelación anticipada de su Contrato; para obtener más información, consulte su EFL.
- **OTROS CARGOS:** Si se aplican cargos adicionales a su producto, estos se describirán en su EFL.

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.

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

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

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 Ambit Energy Aid está disponible a clientes que tienen severas dificultades económicas y temporalmente no pueden pagar sus facturas. Este programa recibe fondos en parte de contribuciones de Ambit Energy y de nuestros empleados y clientes. Usted podría contribuir a este programa en su factura cada mes. Si necesita asistencia de pagos de facturas por medio de Ambit Energy Aid, por favor llame al 211 o contacte a su departamento local de salud y servicios humanos o al Departamento de Viviendas y Asuntos Comunitarios de Texas.

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.

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

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

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 Términos 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 (<https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/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 doce (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 (<https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/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

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

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 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 COMERCIALIZACIÓN 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://www.statutes.legis.state.tx.us/?link=BC>).

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS POR ARBITRAJE VINCULANTE: LEA DETENIDAMENTE ESTA SECCIÓN, YA QUE AFECTA SUS DERECHOS.

RESUMEN: La mayoría de las inquietudes de los clientes pueden ser resueltas de forma rápida y a satisfacción del cliente, llamando por teléfono a nuestro Departamento de Atención al Cliente al (877) 282-6248. Los clientes también pueden contactar a Ambit por escrito a: P.O. Box 864589 Plano, TX 75086. Además, los clientes pueden presentar sus disputas o reclamaciones en cualquier momento ante la PUCT, de conformidad con su Procedimiento de Gestión de Quejas. Sin embargo, usted no está obligado a presentar una acción, reclamación o disputa para consideración ante ninguna de esas agencias, antes de presentar dicha acción, reclamación o disputa para arbitraje vinculante o ante tribunales de reclamaciones menores, como se explica en el presente. Del mismo modo, usted no está obligado a resolver ninguna acción, reclamación o disputa mediante arbitraje vinculante, ya que, tal como se explica en el presente, usted tiene otras dos opciones de resolución de conflictos: los tribunales de reclamaciones menores o las agencias federales, estatales y locales, incluida la PUCT. Es posible que se retenga la obligación de pago por montos disputados, hasta que dicha disputa sea resuelta, ya sea por mutuo acuerdo o como indique la decisión de la PUCT. **TODAS LAS DEMÁS DISPUTAS DEBERÁN SER MANEJADAS DE CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA DE ARBITRAJE Y RENUNCIA A LAS DEMANDAS COLECTIVAS QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN.**

En el improbable caso de que el Departamento de Atención al Cliente de Ambit no pueda resolver una disputa o reclamación que usted pueda tener a su entera satisfacción

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

(o si Ambit no ha podido resolver una disputa o reclamación con usted de manera informal), Ambit y usted acuerdan resolver todas las disputas y reclamaciones exclusivamente mediante una de las siguientes opciones: (1) arbitraje vinculante; o (2) tribunal de reclamaciones menores.

El arbitraje es más informal que una demanda judicial. El arbitraje utiliza un árbitro neutral en vez de un juez o jurado, permite un descubrimiento más limitado que en la corte, y está sujeto a una revisión muy limitada por parte de las cortes. Los árbitros pueden otorgar las mismas compensaciones por daños y perjuicios que un tribunal puede otorgar. **CUALQUIER ARBITRAJE EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO SERÁ INDIVIDUAL; LAS DEMANDAS COLECTIVAS Y LOS ARBITRAJES COLECTIVOS NO ESTÁN PERMITIDOS.** Para reclamaciones con una pretensión sostenible que no excedan los \$75,000, Ambit pagará los costos del arbitraje. Asimismo, en arbitraje, usted tiene derecho a recibir el pago de los honorarios de abogados por parte de Ambit, al menos en la misma medida en que podría obtenerlos en un tribunal.

Además, en ciertos casos (como se explica a continuación), Ambit le pagará un monto superior al monto del laudo arbitral y pagará el doble de los honorarios razonables de abogados (si hubiera), si el árbitro le otorga un monto mayor a lo que Ambit había ofrecido para conciliar la disputa.

ACUERDO DE ARBITRAJE

(1) Este acuerdo de arbitraje se debe interpretar en un sentido amplio. Incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- disputas y reclamaciones que surjan de o se relacionen con cualquier aspecto de la relación entre nosotros, ya sea basadas en un contrato, condición extracontractual, estatuto, fraude, tergiversación o cualquier otra teoría legal;
- disputas y reclamaciones que surgieron antes de este o cualquier otro Contrato (incluidas, sin carácter taxativo, reclamaciones por publicidad);
- disputas y reclamaciones que actualmente son objeto de un supuesto litigio de demanda colectiva en el que usted no es miembro de una clase certificada; y
- disputas y reclamaciones que puedan surgir después de la finalización de este Contrato.

Las referencias a "Ambit", "usted" y "nosotros" incluyen a nuestras respectivas subsidiarias, afiliadas, agentes, empleados, predecesores de intereses, sucesores y cesionarios, así como usuarios o beneficiarios autorizados o no autorizados de servicios y dispositivos en virtud de este contrato o un contrato previo entre nosotros. A pesar de lo anterior, cualquiera de las partes puede iniciar una acción individual en un tribunal de reclamaciones menores. Este acuerdo de arbitraje no le impide presentar recursos ante agencias federales, estatales o locales, incluida, por ejemplo,

la Comisión Comercial Federal. Tales agencias pueden, si la ley lo permite, procurar en su nombre una reparación en contra de nosotros. **USTED ACUERDA QUE, AL CELEBRAR ESTE CONTRATO, USTED Y AMBIT RENUNCIAN A SU DERECHO DE JUICIO POR JURADO Y DE PARTICIPACIÓN EN UNA DEMANDA COLECTIVA.**

Este Contrato evidencia una transacción comercial interestatal y, por ello, la Ley de Arbitraje Federal rige la interpretación y el cumplimiento de esta disposición. Esta disposición sobre arbitraje seguirá teniendo vigencia a la finalización de este Contrato.

(2) Si una parte pretende iniciar un arbitraje debe, en primer lugar, enviarle a la otra, por correo certificado, una Notificación de Disputa por escrito ("Notificación"). La Notificación dirigida a Ambit debe ser enviada a: Legal Department, Ambit Energy, 6555 Sierra Drive, Irving, TX 75039. ("Dirección de Notificación"). La Notificación debe (1) describir la naturaleza y las bases de la reclamación o disputa; y (2) establecer la reparación pretendida ("Demanda"). Si Ambit o usted no llegan a un acuerdo para resolver la reclamación dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la Notificación, cualquiera usted o Ambit puede iniciar un procedimiento de arbitraje. Durante el arbitraje, el monto de cualquier oferta de conciliación realizada por Ambit o por usted no será divulgado al árbitro hasta tanto este decida el monto, si hubiera, que le corresponde a usted o a Ambit.

(3) Después de que Ambit es notificada en la Dirección de Notificación sobre el inicio del arbitraje, le reembolsará el costo de la tarifa de presentación, a menos que la reclamación sea por un monto mayor a \$75,000. (La tarifa de presentación vigente es de \$200 para reclamaciones menores a \$10,000, pero está sujeta a cambio por el proveedor de arbitraje. Si no puede pagar esta tarifa, Ambit la pagará directamente al recibir la solicitud escrita en la Dirección de Notificación). El arbitraje se regirá por las Reglas de Arbitraje Comercial y los Procedimientos Suplementarios para Disputas Relacionadas con el Consumidor (colectivamente, "Reglas AAA") de la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA"), modificadas por este Contrato, y serán administradas por la AAA. Las Reglas de la AAA pueden consultarse en línea en adr.org, por teléfono, llamando a la AAA al (800) 778-7879, o por escrito a la Dirección de Notificación. El árbitro estará obligado por los términos de este Contrato. Todas las cuestiones deberán ser decididas por el árbitro, excepto las relacionadas con el alcance y la aplicabilidad de la disposición sobre arbitraje, que deberán ser decididas por el tribunal. A menos que usted y Ambit lleguen a un acuerdo diferente, todas las audiencias del arbitraje se celebrarán en el condado (o distrito) de su dirección de facturación.

Si su reclamación es por \$10,000 o menos, acordamos que usted puede decidir si el arbitraje será llevado adelante solamente sobre la base de los documentos entregados al árbitro, mediante audiencia telefónica o audiencia en persona, según lo dispuesto por las Reglas de la AAA. Si el

Ambit Texas, LLC

Términos de Servicio Residencial de Texas

monto de su reclamación excede los \$10,000, el derecho a una audiencia será determinado por las Reglas de la AAA. Independientemente de la modalidad del arbitraje, el árbitro emitirá una decisión escrita a conciencia para explicar las resoluciones y conclusiones clave sobre las que ha basado el laudo. Excepto que se establezca lo contrario en este documento, Ambit pagará todas las tarifas de presentación ante la AAA, administración y las tarifas del árbitro para cualquier proceso de arbitraje iniciado de conformidad con los requisitos de notificación indicados anteriormente. Sin embargo, si el árbitro determina que la esencia de su reclamación o la reparación pretendida en la Demanda no es sostenible o fue iniciada con un fin indebido (según lo medido por los estándares establecidos en las Normas Federales de Procedimiento Civil 11(b)), entonces el pago de todas las tarifas se regirá por las Reglas de la AAA. En dicho caso, usted acepta reembolsar a Ambit por cualquier suma que esta haya desembolsado previamente, cuya obligación de pago le pertenezca a usted, según las Reglas de la AAA. Además, si usted inicia un proceso de arbitraje mediante el cual pretenda recibir más de \$75,000 por daños y perjuicios, el pago de dichas tarifas se regirá por las Reglas de la AAA.

(4) Si, después de un fallo favorable para usted sobre la base de los fundamentos de su reclamación, el árbitro emite un laudo que es mayor al valor de la última oferta de conciliación escrita ofrecida por Ambit antes de que se eligiera el árbitro, entonces Ambit:

- le pagará el monto del laudo o \$10,000 (“el pago alternativo”), el que sea mayor; y
- le pagará a su abogado, si tuviera, el doble de sus honorarios legales y le reembolsará cualquier gasto (incluidas costas legales y tarifas de peritos) en el cual el abogado haya incurrido razonablemente por investigar, preparar y llevar adelante su reclamación en arbitraje (“la prima del abogado”).

Si Ambit no hizo una oferta escrita para conciliar la disputa antes de que se eligiera un árbitro, usted y su abogado tendrán derecho a recibir el pago alternativo y la prima del abogado, respectivamente, si el árbitro falla de forma favorable para usted y le otorga la reparación. El árbitro puede emitir decisiones y resolver disputas respecto del pago y reembolso de tarifas y gastos y del pago alternativo y las primas de abogados en cualquier momento durante el procedimiento y previa solicitud de cualquiera de las partes dentro de los catorce (14) días de la decisión favorable del árbitro para usted.

(5) El derecho a percibir honorarios de abogados y costas legales analizado en el párrafo (4) complementa cualquier derecho a percibir honorarios de abogados y costas legales que usted pudiera tener en virtud de las leyes aplicables. Por lo tanto, si usted tuviera derecho a recibir un monto más alto en virtud de las leyes aplicables, esta disposición no le impide al árbitro otorgarle dicho monto. No obstante, usted no

puede recibir laudos duplicados de honorarios de abogados ni costas legales. Aunque según algunas leyes, es posible que Ambit tenga derecho a recibir un laudo por los honorarios de abogado y costas legales si ganara un arbitraje, Ambit acuerda no procurar dicho laudo.

(6) El árbitro podrá otorgar un desagravio declaratorio o por mandato judicial sólo a favor de la parte individual que solicite el desagravio y sólo en la medida en que sea necesario para proporcionar el desagravio garantizado por el reclamo individual de esa parte. **USTED Y AMBIT ACUERDAN QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA LA OTRA SÓLO EN SU CAPACIDAD INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE UNA CLASE EN CUALQUIER SUPUESTO PROCEDIMIENTO DE DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVO.** Además, a menos que usted y Ambit acuerden otra cosa, el árbitro no podrá consolidar las reclamaciones de más de una persona y no podrá presidir de otra manera ninguna forma de procedimiento representativo o colectivo. Si se determina que esta disposición específica no es ejecutable, entonces la totalidad de esta disposición de arbitraje será nula y sin efecto.

(7) Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en este Contrato, acordamos que si Ambit realiza algún cambio a esta disposición de arbitraje en el futuro (excepto un cambio en la Dirección de Notificación) durante la duración de este Contrato, usted puede rechazar cualquier cambio, enviando una notificación por escrito a Ambit a la Dirección de Notificación indicada arriba, dentro de los treinta (30) días siguientes al cambio. Al rechazar cualquier cambio realizado en el futuro, usted acepta que someterá cualquier disputa a arbitraje con Ambit, de conformidad con esta disposición.

LEY FEDERAL DE ENERGÍA: Nada en este Contrato se interpretará para sugerir que todo lo relacionado a la venta de energía eléctrica conforme a lo dispuesto en este Contrato traerá dicha venta o las prácticas comerciales de Ambit Energy, sus afiliadas, o sus proveedores de electricidad al mayoreo (1) dentro de la jurisdicción plenaria de la Comisión Federal Reguladora de Energía, o (2) fuera de las exclusiones actualmente previstas para este tipo de ventas y prácticas comerciales bajo las Secciones 201(b)(2), 210, 211, y 212 de la Ley Federal de Energía.