



Términos de Servicio

Estos Términos de Servicio ("TOS", por sus siglas en inglés), el Resumen del Contrato, Sus Derechos como Cliente ("YRAC", por sus siglas en inglés), la Etiqueta de Información sobre la Electricidad ("EFL", por sus siglas en inglés) y el Anexo Solar, si corresponde, crean juntos un único contrato vinculante (el "Contrato") entre la parte identificada en el Resumen del Contrato ("Cliente") y Atlantic Energy Texas, LLC, que opera bajo el nombre comercial de AE Texas (la "Empresa") (cada una podrá ser referida como una "Parte" y conjuntamente como las "Partes"). Este Contrato entrará en vigor y será vinculante para las Partes a partir de la fecha que ocurra primero de las siguientes: (i) la fecha en que el Contrato sea firmado por ambas Partes; (ii) la fecha en que la Empresa proporcione confirmación por escrito al Cliente (o, si corresponde, al agente del Cliente) de su aceptación de este Contrato; o (iii) la fecha en que la Empresa tome cualquier acción para iniciar el servicio para la cuenta del Cliente, incluyendo, entre otras, enviar una solicitud a ERCOT para ser designada como el REP registrado, comprar electricidad o de otro modo programar la entrega ("Fecha de Vigencia").

La Empresa es un proveedor minorista de electricidad ("REP", por sus siglas en inglés) con licencia de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT, por sus siglas en inglés) como lo demuestra el Certificado de la PUCT # 10335. El Contrato obliga a la Empresa a proporcionar al Cliente todos los requisitos de suministro de electricidad y a organizar la entrega de la electricidad a los Números Identificadores de Servicio Eléctrico (ESI ID, por sus siglas en inglés) aplicables, de conformidad con la legislación correspondiente, así como a proporcionar cualquier Servicio de Valor Agregado (tal y como se especifica en el Resumen del Contrato), incluido el Programa Solar de la Empresa, según corresponda, (la electricidad y los Servicios de Valor Agregado denominados conjuntamente los "Servicios"). El Cliente se compromete a utilizar dichos Servicios exclusivamente para sí mismo y a pagar a la Empresa por los mismos de conformidad con el presente Contrato. Cualquier término en mayúsculas que no se defina en el presente Contrato tendrá el significado que se le atribuye en los Protocolos Nodales del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT, por sus siglas en inglés) o, si no se define en los mismos, en las Normas de Protección al Cliente de la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT") vigentes en la fecha del presente Contrato (disponibles en: <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/ch25complete.pdf>).

INSCRIPCIÓN Y DURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Inscripción: Este Contrato autoriza a la Empresa a inscribir cada uno de los Identificadores de Servicio Eléctrico (ESI ID) que figuran en el Resumen del Contrato. La Empresa coordina con ERCOT y con la Empresa de Transmisión y Distribución de Electricidad (TDU, por sus siglas en inglés) correspondiente, para proporcionar y hacer que se entregue la electricidad a los ESI ID del Cliente. El Cliente se compromete a proporcionar a la Empresa información exacta, completa y verificable en relación con su cuenta, la cual es necesaria para la inscripción

oportuna, precisa y eficiente de los ESI ID. La Empresa solicita al Cliente que proporcione una dirección de correo electrónico para ayudar a la Empresa con el proceso de inscripción. A menos que se especifique lo contrario, la Empresa puede entregar copias de este Contrato y otra información de la cuenta, incluida la confirmación de inscripción y los avisos de vencimiento del Contrato por correo electrónico. La Empresa utilizará la dirección de correo electrónico estrictamente de acuerdo con su política de privacidad, que está disponible en www.aetexasco.com. Los servicios comenzarán en una fecha de lectura del medidor determinada por la TDU aplicable o en la fecha específica seleccionada por el Cliente. El Cliente entiende que la TDU puede cobrar una tarifa adicional según los términos de su Tarifa por un cambio autoseleccionado y que la Empresa transferirá y el Cliente pagará dichos costos que se transferirán sin recargo.

Vigencia y renovación: "Fecha de Inicio del Servicio" significa la fecha en la que la Empresa comienza a suministrar electricidad a la cuenta del Cliente conforme a este Contrato, según se indica en el Resumen del Contrato o según acuerden por escrito las Partes. Esta fecha puede ocurrir después de la Fecha de Vigencia. "Vigencia Inicial" significa el período que comienza en la Fecha de Inicio del Servicio y continúa durante el número de meses especificado en el Resumen del Contrato. Para mayor claridad, la Vigencia Inicial corresponde al plazo indicado en el Resumen del Contrato y no se acorta ni se extiende debido a ninguna diferencia entre la Fecha de Vigencia y la Fecha de Inicio del Servicio. Si el Resumen del Contrato indica que el programa en el que se ha inscrito es un Programa Solar, firmará también un Anexo Solar que, junto con estos Términos de Servicio y su EFL, regirá los términos del Programa Solar. Al final de la Vigencia Inicial de su Contrato, si tiene un Producto de Tarifa Fija, recibirá al menos tres (3) avisos por escrito de la fecha de vencimiento de su producto de tarifa fija. Estos avisos se enviarán durante el último tercio de la Vigencia Inicial del Contrato, normalmente 90, 60 y 30 días antes del vencimiento. Para una vigencia de doce (12) meses o más, el primer aviso se enviará no antes de los tres (3) meses anteriores a la finalización de la vigencia. Si usted es un cliente residencial y la vigencia de su Producto de Tarifa Fija es superior a cuatro (4) meses, el aviso final se le proporcionará al menos treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento del Producto de Tarifa Fija. Si usted es un cliente residencial y la vigencia de su Producto de Tarifa Fija es inferior a cuatro (4) meses, el aviso final se le proporcionará al menos quince (15) días antes de la fecha de vencimiento de su Producto de Tarifa Fija. En el caso de los clientes comerciales de pequeñas empresas, el aviso final se enviará al menos catorce (14) días antes de la fecha de vencimiento del Producto de Tarifa Fija. Usted acepta recibir todos los avisos de finalización del contrato de la misma forma en que recibe su factura mensual (por correo postal de los EE. UU. o correo electrónico, según lo que haya seleccionado durante la inscripción o en la sección "Mi cuenta"). Si la Empresa envía todos los avisos requeridos según lo dispuesto anteriormente, y usted no se inscribe en un nuevo producto de energía eléctrica con la Empresa u otro REP, después de la fecha de finalización de su Contrato, la



Términos de Servicio

Empresa continuará siendo su REP y usted acepta que la Empresa continúe con su servicio de electricidad de forma mensual y de acuerdo con el producto de renovación de precio variable predeterminado, tal como se refleja en la EFL del producto de renovación de precio variable predeterminado que se le proporcionó en el aviso de finalización, hasta que usted se cambie a otro REP, seleccione otro plan de la Empresa, o la Empresa cancele o desconecte su servicio de energía eléctrica.

Derecho de anulación: Para cualquier ESI ID que sea residencial o si la combinación de todos los ESI ID tiene una demanda máxima de menos de 50 kW durante los últimos 12 ciclos de facturación, y para el cual el cliente ha enviado una solicitud de cambio, el Cliente tiene derecho a anular (cancelar) este Contrato sin cargo ni penalización en un plazo de tres (3) días hábiles federales a partir de la recepción de este Contrato, según lo dispuesto en la Norma Sustantiva de la PUCT § 25.474 (disponible en: <http://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.474/25.474.pdf>) si se pone en contacto con la Empresa a través del número de teléfono gratuito (844) 335-1713 o del correo electrónico care@aetexasco.com. Para cada ESI ID que el Cliente desee cancelar o anular los Servicios en virtud de este Contrato, el Cliente debe proporcionar su nombre, dirección, número de teléfono, el ESI ID aplicable y una declaración de que el Cliente está anulando el Contrato en relación con dicho ESI ID. Este derecho de anulación no se aplica a ningún ESI ID para el que el Cliente esté solicitando un nuevo servicio (lo que comúnmente se conoce como "instalación") y el Cliente será responsable de cualquier cargo asociado con el Servicio proporcionado a un ESI ID en el que el Cliente solicite y autorice un nuevo servicio.

No discriminación: La Empresa no deniega el servicio ni exige un pago por adelantado o un depósito por el servicio, ni discrimina de ningún otro modo en función de su raza, credo, color, nacionalidad de origen, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, su ubicación en una zona geográfica con dificultades económicas, o su aptitud para recibir servicios de eficiencia energética o destinados a personas con bajos ingresos. Si usted es un cliente residencial, la Empresa no utiliza un puntaje de crédito, un historial de crédito o datos sobre el pago de servicios públicos como base para determinar el precio del servicio eléctrico.

Consentimiento para pagos automáticos: Si durante el proceso de inscripción seleccionó que se le facturara utilizando el servicio de pago automático de la Empresa, usted autoriza a la Empresa a cargar automáticamente a su tarjeta de crédito/débito o debitar de su cuenta bancaria, según corresponda, cada mes la cantidad adeudada en su factura ("Pago Automático"). El Pago Automático no es obligatorio a menos que se indique lo contrario en su EFL. El cargo o débito se efectuará en la fecha especificada en su factura mensual, que la Empresa le facilitará al menos 16 días antes de la fecha de pago. Usted entiende que estos pagos continuarán cada

mes durante la totalidad de la Vigencia del Contrato, así como para cualquier renovación automática mensual. Usted acepta notificar a la Empresa con prontitud y antes de la fecha de vencimiento de cualquier factura pendiente si se produce un cambio en la información de su cuenta o tarjeta. Usted comprende y acepta que la Empresa no es legalmente responsable por estados de cuenta erróneos o débitos/cargos incorrectos. Si se produce un error de facturación, la Empresa es responsable y corregirá dicho error siempre y cuando usted se lo notifique. La información relativa a su tarjeta de crédito, débito o cheque electrónico se conservará en un formato electrónico seguro y se destruirá cualquier registro en papel de dicha información.

Consentimiento para comunicaciones electrónicas: A menos que elija durante la inscripción o en la sección "Mi cuenta" recibir su factura mensual por correo electrónico, la Empresa le emitirá facturas por escrito y se las enviará por correo postal a través del Servicio Postal de los Estados Unidos. Si usted elige recibir su factura mensual por correo electrónico, la Empresa no le enviará su factura por correo postal a través del Servicio Postal de los Estados Unidos. Si usted no opta por recibir sus facturas por correo electrónico, deberá informarnos de inmediato sobre cualquier cambio en la dirección en la que recibe el correo. Usted acepta recibir todas y cada una de nuestras comunicaciones escritas no relacionadas con la facturación por correo electrónico, mensaje de texto o mediante otros medios electrónicos, en la medida en que lo permita la ley, de conformidad con las Normas Sustantivas de la PUCT disponibles en <https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>. Usted autoriza recibir de manera electrónica cualquier información que deba proporcionársele por escrito, lo que incluye el uso de la dirección de correo electrónico o el número de teléfono habilitado para mensajes de texto que ha brindado a la Empresa. Usted debe informarnos de inmediato sobre cualquier cambio en su dirección de correo electrónico, número de teléfono habilitado para mensajes de texto u otra dirección electrónica. Es posible que se apliquen tarifas estándar de datos y mensajes de texto. Le enviaremos copias de los TOS, YRAC y EFL por correo electrónico o mensaje de texto; no obstante, puede llamarnos al (844) 335-1713 para solicitar que la Empresa le proporcione una copia de sus TOS a través del Servicio Postal de los Estados Unidos. Puede actualizar sus preferencias de facturación, incluida su dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil a través de la sección "Mi cuenta".

PRECIOS Y ARREGLOS DE PAGO

Precio del servicio: La EFL especifica el precio que el Cliente pagará por los Servicios durante la Vigencia Inicial. El Cargo de Energía incluye costos de energía, Pérdidas de Transmisión y Distribución, Servicios Auxiliares, cargos de revalorización de ERCOT, costos asociados con el Compromiso de la Unidad de Confiabilidad, Energía No Contabilizada y cualquier Servicio de Valor Agregado seleccionado por el Cliente según lo indicado en el Resumen del Contrato. La EFL también indica los cargos de transferencia asociados con la entrega de electricidad por

parte de la empresa local de transmisión y distribución del Cliente o TDU (tales como Cargo del Cliente, Cargo del Medidor, Cargo del Servicio de Transmisión, Cargo del Sistema de Medición Avanzada (AMS, por sus siglas en inglés), Cargo de Distribución, Fondo de Beneficio del Sistema, Cargo de Transición, Cargo por Desmantelamiento Nuclear, Factor de Recuperación de Costos de Transmisión, Crédito por Mitigación Excesiva, Cargo de Franquicia Municipal, solicitudes de servicio, arrendamiento de equipos, construcción, etc.). El precio promedio por kilovatio hora ("kWh"), según se indica en la EFL, incluye los costos de electricidad, una tarifa base mensual incluida en el precio y los costos de entrega de la electricidad a cada ESI ID determinados de acuerdo con la tarifa de la TDU local vigente en el momento en que se suscribe este Contrato, y no incluye impuestos ni cargos. Este número puede variar del precio cobrado realmente al Cliente, dependiendo del Consumo del Cliente y de si el precio incluye algún Servicio de Valor Agregado.

Tipo de servicio: La EFL especifica si el precio es fijo o variable. Con un Producto de Tarifa Variable, su precio puede variar cada mes en función de una serie de factores, entre los que se incluyen los patrones meteorológicos, nuestros costos reales y estimados de obtención de electricidad de todas las fuentes (energía, ajustes de períodos anteriores, liquidación y servicios auxiliares), los costos de transporte y transmisión ocasionados, los costos de inventario y balance, y otros factores relacionados con el mercado y el negocio, como costos administrativos, gastos y márgenes. Los Productos de Tarifa Variable son contratos mensuales con una vigencia de 31 días o menos. Puede cancelar su Producto de Precio Variable en cualquier momento sin que se le cobre una Tarifa por Cancelación Anticipada ("ETF", por sus siglas en inglés), pero será responsable de pagar la factura pendiente. Con un Producto de Tarifa Fija, su tarifa no cambiará durante la vigencia establecida en el Resumen del Contrato, excepto en los casos que se indican a continuación. Los Productos de Tarifa Fija tienen una vigencia de contrato de 3 meses o más y, si usted cancela un Producto de Tarifa Fija antes de que finalice la vigencia del Contrato en su EFL, se le cobrará una ETF y será responsable de pagarla (según lo establecido en su Resumen del Contrato y la EFL), a menos que la cancelación se deba a que usted se muda fuera de su dirección de servicio y proporcione a la Empresa una prueba razonable de su mudanza.

Cambios de precio: El precio puede cambiar si: (a) se produce un cambio o implementación o interpretación de (1) una ley, norma, reglamento, ordenanza, estatuto, decisión judicial, orden administrativa y similares; (2) un cambio sustancial en las directrices o protocolos operativos de ERCOT o Texas Reliability Entity ("TRE"), límites de la zona de carga o definiciones del centro; (3) una modificación o cambios en las tarifas, cláusulas adicionales o términos y condiciones estándar de la TDU; (4) cambios en los programas que incluyen, entre otros, congestión, adecuación de recursos y similares; o (5) la estructura del mercado de electricidad, y cualquier cambio enumerado de (1)-(5) ocasiona para la Empresa costos o gastos

adicionales asociados con la prestación de los servicios descritos en este documento ("Cambio en la ley"); o (b) si el Cliente cancela cualquier Servicio de Valor Agregado. El cliente también es responsable de pagar cualquier tarifa y cargo no recurrente de la TDU, incluidos, entre otros, tarifas y cargos relacionados con el establecimiento, desconexión, reconexión o mantenimiento del servicio o equipo eléctrico. Los cargos por Tarifas se indicarán en una línea separada en la factura del Cliente.

Impuestos: Si el Cliente está exento del impuesto sobre ingresos brutos debido a que vive en un área no incorporada o cualquier otro impuesto, incluido el impuesto sobre las ventas, el Cliente debe proporcionar a la Empresa prueba por escrito de dicha exención. La Empresa no estará obligada a reconocer dicha exención sino hasta que y a menos que el Cliente proporcione a la Empresa la documentación requerida. Si el Cliente está exento de impuestos y la Empresa recauda erróneamente dicho impuesto, el único recurso del Cliente es solicitar un reembolso al Contralor de Texas u otra entidad a la que la Empresa deba remitir dichos impuestos. Nada de lo dispuesto en esta cláusula le impide a la Empresa emitir un reembolso por cualquier impuesto cobrado indebidamente a su exclusivo y absoluto criterio.

Cargos no recurrentes: Además de los cargos o tarifas que especificamos en el Contrato o que se apliquen en virtud de la legislación local o de otro tipo, podemos aplicar cualquiera de las siguientes tarifas y cargos: (i) una penalización por demora del 5 % del saldo impagado; (ii) una comisión de \$30.00 por fondos insuficientes en los pagos que usted realice y que sean devueltos o cancelados de manera simultánea o posterior por fondos insuficientes o información inexacta facilitada (tenga en cuenta que este cargo se aplica a cualquier método de pago, incluidos, entre otros, cheque bancario o personal, deducción automática de la cuenta del plan de pago o tarjeta de crédito/débito); (iii) una tarifa de desconexión de \$25.00 por caso, por cada solicitud de desconexión que la Empresa envíe a la TDU para la cuenta del Cliente, independientemente de si su servicio llega a desconectarse o no; (iv) una tarifa de instalación prioritaria de \$25.00 por caso, por cada solicitud de instalación prioritaria que la Empresa envíe a la TDU para la cuenta del Cliente; y (v) tarifas por servicios de procesamiento de pagos y/o cargos por servicios de comerciante, según se describen en la sección titulada "Pagos con Tarjeta de Crédito y Tarifas Relacionadas" de estos Términos de Servicio.

CONSUMO, FACTURACIÓN Y PAGO

Consumo: El Cliente autoriza a la Empresa a obtener información histórica y actual de consumo, facturación y pago de la TDU correspondiente, incluidos los datos del medidor inteligente del cliente. Esta autorización permanecerá en vigor desde la fecha en que el Cliente suscriba este Contrato hasta la Vigencia Inicial y cualquier Plazo de Renovación. Si el Cliente utiliza un agente o corredor en relación con este Contrato, la Empresa está autorizada a revelar información de consumo histórico y actual, y el historial de pagos a dicho agente o corredor.



Términos de Servicio

Facturación: La factura del Cliente se basará en la cantidad de electricidad y servicios relacionados entregados al ESI ID del Cliente, según lo informado y medido por la TDU a ERCOT ("Consumo"), que luego informa dicha información a la Empresa o, si el Cliente ha elegido que su factura venza en una fecha específica, puede basarse en la información sobre el consumo del portal Smart Meter Texas (SMT) ("Consumo según SMT"). Si la TDU no proporciona el Consumo real durante un ciclo de facturación para cualquier ESI ID enumerado en este Contrato, o si los datos informados por la TDU difieren del Consumo según SMT, la Empresa puede estimar razonablemente el Consumo del Cliente o el Consumo según SMT para ese ciclo de facturación y conciliar el Consumo estimado o Consumo según SMT con el Consumo real una vez que la TDU haya proporcionado el Consumo real a ERCOT y ERCOT lo haya proporcionado a la Empresa. Los ajustes pueden tardar de 1 a 2 ciclos de facturación a partir de la fecha en que la TDU lea efectivamente un medidor. El importe total de la factura del Cliente será igual al Consumo o el Consumo según SMT multiplicado por el precio, más los costos no recurrentes que un tercero facture a la Empresa al prestar los Servicios al ESI ID que no formen parte del Precio, los cuales incluyen, entre otros, cargos de la TDU por desconexión, reconexión, lecturas de medidores fuera de ciclo, pruebas de medidores y cualquier otro cargo que una TDU esté autorizada a cobrar como parte de su tarifa aprobada a la fecha de este Contrato. Para los clientes comerciales de pequeñas empresas, los cargos por demanda (si corresponde) son evaluados por su TDU, de acuerdo con el programa de tarifas de la TDU, y se le transfieren a usted (sin recargo por parte de la Empresa) en su factura mensual. Los cargos por demanda son cargos basados en la tarifa a la que la energía eléctrica se entrega a nuestro sistema en un instante dado o promediado durante un período determinado durante el ciclo de facturación. Si tiene alguna pregunta sobre este cargo, póngase en contacto con su TDU.

Pago: Los pagos vencerán en la fecha de vencimiento indicada en la factura, que no será inferior a dieciséis (16) días a partir de la fecha de emisión de la factura. Los pagos se pueden realizar configurando pagos recurrentes ("Pago automático") a través de una cuenta bancaria o tarjeta de crédito, visitando www.aetexasco.com. Otras opciones de pago son: pagos únicos a través de www.aetexasco.com, llamando a la Empresa al (844) 335-1713, o enviando un pago por correo a PO Box 738376, Dallas, TX 75373-8376. La Empresa puede imponer una tarifa de conveniencia de \$2.00 por pago, al realizar pagos con un agente en directo por teléfono. La Empresa cobrará una penalización del 5 % sobre el saldo pendiente si el pago no se realiza en la fecha de vencimiento. Cualquier pago realizado por el Cliente que sea devuelto, rechazado o revertido por cualquier motivo, incluidos, entre otros, fondos insuficientes, información de pago inexacta o un contracargo iniciado a través de una institución financiera o una red de tarjetas, se considerará como si la Empresa no hubiese recibido pago alguno. En tal caso, la Empresa podrá, a su entera discreción, restringir o suspender la capacidad del Cliente para utilizar el método de pago correspondiente y podrá exigir que los pagos futuros se realicen mediante otro método de pago aprobado

por la Empresa. No obstante lo anterior, la Empresa no considerará como vencida ni morosa ninguna porción de una factura que haya sido debidamente disputada mientras dicha disputa se encuentre bajo investigación de conformidad con la legislación aplicable. Si la Empresa se ve obligada a iniciar una actividad de cobranza por los montos vencidos no impugnados, el Cliente pagará los costos ocasionados a la Empresa al buscar dicha solución, además de un cargo administrativo de \$50.00. Si no cumple con el pago de los montos adeudados en virtud de este Contrato, usted será responsable ante la Empresa de todos los honorarios o cargos, incluidos los honorarios razonables de abogados y costos judiciales, que se produzcan en relación con el cobro de saldos impagados, ya sea que estos cargos surjan para la Empresa por la presentación de una demanda, remisión de su saldo a un agente de cobranza para su recaudación o el cobro de su saldo pendiente mediante la declaración de quiebra u otros procedimientos judiciales. Si el Cliente tiene dos (2) o más pagos devueltos en doce (12) ciclos de facturación consecutivos, es posible que se le solicite al Cliente que proporcione un depósito o que pague con cheque de caja o a través de giro postal durante un período de doce (12) ciclos de facturación consecutivos. La Empresa no es responsable de informar al Cliente sobre cheques sin fondos o pagos electrónicos devueltos.

Pagos con Tarjeta de Crédito y Tarifas Relacionadas:

Si el Cliente opta por pagar los montos adeudados conforme a este Contrato mediante tarjeta de crédito, la Empresa podrá trasladar al Cliente cualquier tarifa por servicios de comerciante, tarifas de intercambio, tarifas de procesamiento u otros cargos similares que sean impuestos a la Empresa por su procesador de pagos o por la red de tarjetas en relación con dicho pago (las "Tarifas por Servicios de Comerciante"), y/o cobrar una tarifa por procesamiento de pagos para cubrir los costos internos de gestión y procesamiento asociados con los pagos realizados con tarjeta de crédito (la "Tarifa por Procesamiento de Pagos"), ya sea en sustitución de o además de dichas Tarifas por Servicios de Comerciante. Cualquier Tarifa por Procesamiento de Pagos será aplicada al momento de procesarse el pago y será divulgada al Cliente antes de la finalización de la transacción, a través del portal de pagos de la Empresa o de cualquier otra interfaz de pago utilizada. La Empresa se reserva el derecho, en cualquier momento y a su entera discreción, de limitar, condicionar o dejar de aceptar pagos con tarjeta de crédito.

Planes de arreglo de pago: Un Plan de Pago Aplazado es un plan de pago extendido, que le permite pagar un saldo pendiente en cuotas durante un período de tiempo. Para tener derecho a un plan de pago aplazado, el Cliente (i) necesita al menos tres (3) ciclos de facturación que demuestren un historial de pago ante la Empresa, (ii) no se le debe haber desconectado el servicio por falta de pago durante los 12 meses anteriores, (iii) no debe haber incumplido un plan de pago aplazado anterior ni haber recibido más de dos (2) avisos de desconexión ante la Empresa durante los 12 meses anteriores,

y (iv) no debe haber enviado más de dos (2) pagos que hayan resultado insuficientes. Los planes de pago aplazado están disponibles para clientes cuya factura vence durante una emergencia climática extrema, según lo define la TDU aplicable, clientes que viven en un área declarada en estado de desastre por el Gobernador de Texas (cuando lo indique la PUCT) o cuando al Cliente se le facturó previamente una cantidad inferior a la real por \$50.00 o más. Antes de iniciar un plan de pago aplazado, la Empresa puede exigir un pago inicial de hasta el 50 % del importe total adeudado. La Empresa también puede pedirle que pague el saldo adeudado en el plan de pago aplazado, en cantidades iguales, durante un máximo de cinco (5) ciclos de facturación. Si usted acuerda un plan de pago aplazado con la Empresa, la Empresa le confirmará por escrito los detalles del plan. Si usted establece un plan de pago aplazado, la Empresa podrá imponer una retención de cambio de proveedor en su cuenta, la cual se eliminará una vez que se haya pagado y procesado el saldo aplazado. Si se le desconecta el servicio por falta de pago mientras una retención de cambio de proveedor está en vigor, se le exigirá el pago para reanudar el servicio y no podrá obtener servicios de otro REP, sino hasta que pague el saldo total aplazado.

Programas de asistencia para el pago de facturas: La asistencia para el pago se financia en parte mediante contribuciones de los clientes de la Empresa, y usted, como cliente de la Empresa, puede participar en nuestro programa de asistencia para el pago de facturas cuando paga su factura cada mes. También existen planes de pago aplazado y planes de pago alternativos a los que podría optar. Por favor, llame a la Empresa al (844) 335-1713 para obtener información relacionada con la participación en el programa de asistencia para el pago de facturas o para obtener información adicional sobre los arreglos de pago.

Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés); Medicaid; otros tipos de asistencia: Los clientes con bajos ingresos pueden reunir los requisitos para obtener otros beneficios de asistencia para el pago. Para ello, usted debe estar en SNAP o en Medicaid y el nombre del participante del programa debe ser el mismo nombre en su factura de electricidad. Para solicitar SNAP o Medicaid, comuníquese con la oficina local del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Texas o <https://hhs.texas.gov>. La información sobre programas adicionales de asistencia para el pago de facturas está disponible en el sitio web del Departamento de Vivienda y Asuntos Comunitarios de Texas en la sección de Asistencia Energética en <http://www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm>.

Planes de facturación nivelada: La Empresa ofrece Planes de Facturación Nivelada diseñados para ayudar a equilibrar los altibajos de su servicio eléctrico. Para los clientes que se inscriban en un Plan de Facturación Nivelada, el importe de la factura será el total de los cargos de electricidad proyectados, con base en los doce (12) ciclos de facturación más recientes dividido entre doce (12). Estos cargos proyectados no incluirán créditos de facturas a los que puedan acceder los Clientes en

un Programa Solar (según se define en el Anexo Solar) o un plan de reembolso (en el que el Cliente puede recibir créditos de facturas para ciertos umbrales de consumo, según se describe en la EFL). Esta será la cantidad que la Empresa facturará al Cliente en cada ciclo de facturación. Si el Cliente no dispone de facturas anteriores a su nombre en la ubicación del servicio, la Empresa tomará el consumo anterior disponible para la ubicación del servicio y aplicará el precio vigente en ese momento para calcular el cargo promedio del ciclo de facturación. Se realizará un ajuste final si se cancela la cuenta o se vence este Contrato, pero dicho ajuste se realizará al menos cada doce (12) ciclos de facturación. El saldo restante de la cuenta vencerá en su totalidad en el momento de la finalización o vencimiento. La Empresa puede trasladar su cuenta del Plan de Facturación Nivelada si durante un período de doce meses la Empresa le envía dos (2) o más avisos de desconexión, desconectamos su servicio por falta de pago, o sus pagos se devuelven o se rechazan por fondos insuficientes u otra falta de pago por parte de su tarjeta de crédito o banco. En caso de que traslademos su cuenta de un Plan de Facturación Nivelada a facturación regular, la diferencia entre sus cargos reales y el cargo mensual del Plan de Facturación Nivelada deberá pagarse en su próxima factura regular.

DEPÓSITOS

Crédito y depósito inicial: Al solicitar el servicio eléctrico a la Empresa, usted acepta que la Empresa utilice agencias de información crediticia para evaluar y documentar su crédito y su historial de pagos, y/o que la Empresa solicite información del historial de pagos de su proveedor minorista de electricidad anterior ("REP"). Si usted no cumple con los requisitos de crédito de la Empresa o no puede demostrar un crédito satisfactorio de conformidad con la Norma Sustantiva de la PUCT § 25.478 (<https://www.puc.texas.gov/agency/rulesnlaws/subrules/electric/25.478/25.478.pdf>) entonces la Empresa puede exigirle que proporcione un depósito para establecer el servicio eléctrico con la Empresa. Si usted es un cliente residencial, puede demostrar un crédito satisfactorio y obtener una exención del requisito de depósito de la Empresa si cumple los siguientes criterios: (i) tiene 65 años de edad o más y actualmente no está atrasado en el pago de una cuenta de electricidad; o (ii) presenta una carta que certifique que ha sido víctima de violencia familiar según lo dispuesto por el Consejo de Violencia Familiar de Texas. Comuníquese con la Empresa para obtener información adicional si cree que reúne los requisitos para obtener una exención del depósito. Puede enviar las pruebas de que cumple los requisitos y otra información a la Empresa a través del correo electrónico care@aetexasco.com.

Depósito o depósito adicional durante el período de vigencia: Independientemente de que se le haya exigido un depósito inicial u otra forma de garantía en el momento de la inscripción, la Empresa podrá exigirle un depósito inicial cuando ya sea cliente de la Empresa si (i) se retrasa en el pago de una factura más de una vez durante los últimos doce (12) meses de servicio, o (ii) su cuenta ha sido cancelada o desconectada por falta de pago en los doce (12) meses

anteriores. El depósito inicial u otra forma de garantía deberá pagarse en un plazo de diez (10) días tras la emisión de una solicitud de depósito por escrito en la que se solicite dicho depósito inicial, y su servicio eléctrico podría desconectarse si no efectúa el pago a tiempo. La Empresa podrá exigir un depósito adicional si su facturación real promedio de los doce (12) meses anteriores es al menos el doble del importe del promedio original de su facturación anual estimada y se ha emitido un aviso de cancelación o desconexión o se ha desconectado su cuenta durante los doce (12) meses anteriores. Si se solicita un depósito adicional u otra forma de garantía y usted no paga el depósito en un plazo de diez (10) días naturales a partir de la fecha de la solicitud de depósito por escrito u otra forma de garantía, su servicio eléctrico podría desconectarse.

Términos y condiciones relacionados con cualquier depósito que realice a la Empresa: Si se requiere un depósito, el importe total de su depósito no excederá al mayor de los siguientes: (i) la suma de las facturaciones estimadas de los próximos dos meses, o (ii) un quinto de su facturación anual estimada. Los depósitos retenidos más de treinta (30) días acumularán intereses a partir de la fecha de recepción a la tasa anual establecida por la PUCT. El pago de los intereses se le efectuará anualmente, a su solicitud, o en el momento en que el depósito se devuelva o se abone en su cuenta. Si se le exigió que nos proporcionara un depósito debido a su incapacidad para cumplir con los requisitos de crédito de la Empresa o después de convertirse en un cliente existente por uno de los motivos descritos anteriormente, puede establecer un crédito satisfactorio ante la Empresa después de que haya realizado doce (12) pagos mensuales puntuales consecutivos (si es un cliente residencial) o veinticuatro (24) pagos mensuales puntuales consecutivos (si es un cliente comercial de pequeña empresa) antes de la fecha de vencimiento especificada en su factura a la Empresa. En ese momento, su depósito se abonará en su cuenta. Si usted nunca establece un crédito satisfactorio ante nosotros, el depósito y cualquier interés acumulado restante se aplicarán en su nombre a su factura final. En caso de que se aplique a su factura final y haya alguna cantidad excedente, dicha cantidad le será reembolsada.

FINALIZACIÓN Y DESCONEXIÓN

Derecho de finalización del cliente: "Finalización Anticipada" ocurre cuando el Cliente cancela o da por terminado este Contrato después de la Fecha de Vigencia pero antes del vencimiento de la Vigencia Inicial. El Cliente puede cancelar o finalizar el Contrato con la Empresa si se pone en contacto con la Empresa al número (844) 335-1713 o a través del correo electrónico a care@aetexasco.com. La Empresa podrá cobrar, y el Cliente acepta pagar, la Tarifa de Finalización Anticipada ("ETF", por sus siglas en inglés) indicada en el Resumen del Contrato en caso de una Finalización Anticipada, a menos que: (i) queden menos de 14 días de vigencia o (ii) el Cliente se mude de la dirección del servicio del ESI ID durante la Vigencia Inicial y proporcione una dirección de reenvío y pruebas razonables de que el Cliente ya no ocupa la ubicación especificada en el Contrato. El Cliente y la Empresa acuerdan que los daños por

la finalización anticipada de este Contrato por parte del Cliente son imposibles o difíciles de determinar y que la ETF es una estimación razonable de los daños que resultarían de la finalización del Contrato por parte del Cliente antes de que concluya la Vigencia Inicial. Póngase en contacto con la Empresa al menos siete (7) días hábiles antes de la mudanza. El Cliente sigue siendo responsable de todos los cargos ocasionados hasta la fecha en que la TDU procese la finalización. Debe elegir otro REP para seguir recibiendo el servicio eléctrico.

Obligaciones después de la finalización: Si el Cliente cancela o finaliza el servicio con la Empresa, las obligaciones de la Empresa concluirán después de la fecha de lectura del medidor cuando la Empresa ya no sea designada como REP del Cliente, o la TDU desconecte el medidor. Si la fecha de finalización solicitada por el Cliente requiere una lectura del medidor fuera de ciclo o genera cualquier otro cargo de la TDU, el Cliente será responsable del pago de dichos cargos. Las obligaciones del Cliente en virtud del Contrato solo finalizan cuando todos los saldos pendientes se pagan en su totalidad. La cancelación o finalización del Contrato no exime al Cliente de la obligación de pagar los saldos pendientes o cualquier tarifa de finalización anticipada que pueda aplicarse.

Derecho de finalización de la Empresa: La Empresa, previo aviso conforme a lo dispuesto en este documento o en la ley, puede finalizar este Contrato sin penalización si: (i) el Cliente no paga todas las sumas no impugnadas a su vencimiento, incluido cualquier pago que sea devuelto, rechazado o revertido conforme a lo establecido en la sección de Pagos; (ii) cualquier declaración o garantía realizada por el Cliente es falsa o se convierte en falsa, incluyendo que el Cliente tenía o instala posteriormente un medidor bidireccional, según se detalla más adelante en la sección "Programa de medición neta"; (iii) un Cambio en la Ley u otra acción legislativa, reguladora o legal hace que el cumplimiento de este Contrato por parte de la Empresa sea comercialmente inviable o imposible; (iv) si la TDU aplicable no puede leer el medidor del Cliente o proporcionar datos de Consumo durante más de 90 días. Si la Empresa finaliza este Contrato debido a la falta de pago del Cliente, además de las cantidades adeudadas hasta la fecha de finalización, la Empresa podrá cobrar, y el Cliente pagará, la ETF indicada en el Resumen del Contrato.

Desconexión del servicio eléctrico por falta de pago: LA EMPRESA PUEDE SOLICITAR LA DESCONEXIÓN DE SU SERVICIO ELÉCTRICO Y FINALIZAR ESTE CONTRATO SI USTED NO PAGA SU DEPÓSITO O SU FACTURA EN SU TOTALIDAD ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO QUE FIGURA EN EL AVISO DE DESCONEXIÓN O EN LA FACTURA. La Empresa le notificará su intención de solicitar la desconexión al menos diez (10) días naturales antes de desconectar su servicio. Si se le desconecta el servicio, es posible que tenga que volver a solicitarlo y pagar un nuevo depósito. Las tarifas asociadas con la recuperación del servicio son adicionales a las tarifas de desconexión establecidas en este Contrato y a cualquier otra tarifa que pueda cobrar su TDU. El hecho de cambiarse a otro

REP no le eximirá de sus obligaciones de pagar todos los importes pendientes a la Empresa.

Desconexión sin previo aviso: La Empresa o la TDU pueden desconectar el servicio sin previo aviso si (i) existe una condición peligrosa conocida, mientras exista dicha condición; (ii) cuando una persona que no ha solicitado el servicio lo conecte sin autorización; (iii) cuando el servicio se reconecte sin autorización después de la desconexión por falta de pago; (iv) cuando se haya manipulado el medidor u otro equipo del proveedor de servicios de la TDU, empresa de servicios públicos de propiedad municipal o cooperativa eléctrica; (v) o cuando existan pruebas de robo del servicio.

Clientes con enfermedades crónicas y bajo cuidados intensivos:

Clientes Residencial tiene derecho a solicitar la designación de Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos o Cliente Residencial con Enfermedad Crónica, según la Norma Sustantiva de la PUCT § 25.497, cuyo texto completo está disponible en

<https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>.

La Empresa no puede solicitar esta designación en su nombre y usted no debe solicitar esta designación ante la Empresa. Para poder optar a tal designación, un médico debe enviar por fax u otro medio electrónico a la TDU el formulario aprobado por la PUCT. Si una persona que reside permanentemente en su dirección de servicio ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico eléctrico para seguir con vida, usted puede solicitar la designación de Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos. Si a una persona que reside permanentemente en su dirección de servicio un médico le ha diagnosticado una enfermedad grave que requiere un dispositivo médico eléctrico, o calefacción o refrigeración eléctrica, para evitar el deterioro de una función vital importante, debido a un deterioro o agravamiento significativo de la enfermedad, puede solicitar la designación de Cliente Residencial con Enfermedad Crónica.

Una vez que haya solicitado la designación, la TDU le notificará el estado final de su designación como Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos o con Enfermedad Crónica, y le notificará cuándo vencerá dicha designación y si recibirá un aviso de renovación. La TDU también notificará a la Empresa sobre su estado. La designación como Cliente Residencial bajo Cuidados Intensivos o con Enfermedad Crónica no le exime de sus obligaciones de pago por el servicio eléctrico que reciba de la Empresa.

GARANTÍAS Y DECLARACIONES

Garantía del Cliente: El Cliente declara y garantiza a la Empresa que (a) la demanda máxima conjunta de todos los ESI ID del Cliente es inferior a 50 kW en todo momento en los 12 meses más recientes o que el (los) ESI ID a los que se prestará servicio en virtud del presente Contrato están clasificados como medidores residenciales por la TDU y (b) el medidor del Cliente no es un medidor bidireccional a menos que el Cliente haya elegido un Programa Solar. En caso de que la demanda máxima de todos los medidores no residenciales haya

superado los 50 kW en cualquier momento de los últimos 12 meses, la Empresa podrá: (i) proporcionar al Cliente un nuevo Contrato y precio, que el Cliente podrá aceptar o rechazar en un plazo de 14 días a partir de la fecha en que la Empresa notifique al Cliente dicha propuesta del nuevo Contrato y Precio; o (ii) finalizar el presente Contrato previo aviso por escrito al Cliente con 14 días de antelación y trasladar al Cliente a un producto Variable. Si la Empresa envía un nuevo Contrato y precio al Cliente y este rechaza el nuevo Contrato y Precio propuestos, la Empresa podrá finalizar el presente Contrato previo aviso por escrito al Cliente con 14 días de antelación y trasladar al Cliente a un Producto de Tarifa Variable. Nada de lo dispuesto en el presente documento eximirá al Cliente de su obligación de pagar a la Empresa por los Servicios proporcionados al Cliente.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS: USTED ACEPTA QUE TODO PRODUCTO QUE NO ES UNA MATERIA PRIMA SE VENDE COMO ES, DONDE ESTÁ, Y QUE LA EMPRESA NO ES EL FABRICANTE NI EL INSTALADOR DEL PRODUCTO O SERVICIO. LA EMPRESA NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA EN RELACIÓN CON EL PRODUCTO QUE NO ES UNA MATERIA PRIMA Y RECHAZA EXPRESAMENTE CUALQUIER DECLARACIÓN O GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, ESCRITA U ORAL, O LEGAL, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. La Empresa no puede garantizar que la electricidad entregada directamente a su domicilio sea energía renovable. Al comprar un producto renovable de la Empresa, usted apoya la generación de energía renovable. Su compra de un producto renovable garantiza que se produzca, utilizando recursos energéticos renovables, la energía renovable equivalente a su consumo de electricidad pagado. La Empresa se reserva el derecho a adquirir y retirar certificados de energía renovable o "REC" (por sus siglas en inglés) que representan la prueba de que la electricidad adquirida se ha generado a partir de una fuente de energía renovable. ADEMÁS DE LO ANTERIOR, LA EMPRESA NO OFRECE NINGUNA DECLARACIÓN NI GARANTÍA SOBRE LAS FUENTES DE LAS QUE PROCEDE SU ELECTRICIDAD. LA EMPRESA NO OFRECE NINGUNA DECLARACIÓN NI GARANTÍA CON RESPECTO A LA ELECTRICIDAD RESIDENCIAL, APARTE DE LAS QUE SE ESTABLECEN EXPRESAMENTE EN ESTE CONTRATO, Y LA EMPRESA RENUNCIA EXPRESAMENTE A CUALQUIER OTRA GARANTÍA CON RESPECTO A LA ELECTRICIDAD RESIDENCIAL, YA SEA ESCRITA O VERBAL, EXPRESA O IMPLÍCITA O LEGAL, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO.

OTRAS DISPOSICIONES

Servicios de valor agregado: La Empresa puede ofrecer productos o servicios que no sean materias primas, incluidos, entre otros, servicios de reducción de facturas, productos de eficiencia energética, productos solares y otros. Usted puede contratar, comprar o inscribirse en dichos productos o servicios de la Empresa o de terceros. Si lo ha hecho, su factura mensual

también puede incluir cargos únicos o recurrentes por dichos productos y servicios. Usted acepta que, cuando se inscriba o contrate dichos servicios o productos, estos aparecerán en su factura de electricidad y deberá pagar dichos cargos con su factura. La Empresa aplicará todos los pagos que realice en su factura primero a las cantidades que adeude a la Empresa por el servicio eléctrico. La Empresa no desconectará su servicio de electricidad por falta de pago o por cargos impagados correspondientes a productos o servicios que no sean eléctricos, pero podrá interrumpir el servicio o producto no eléctrico por falta de pago. Al contratar y utilizar cualquier producto que no es una materia prima, usted acepta lo siguiente: (i) que cualquier miembro de la Empresa, nuestros socios, nuestros proveedores y terceros (y cada uno de sus afiliados), si proporcionan productos que no son materias primas, pueden compartir con la Empresa toda la información obtenida mediante el uso que usted haga de los productos que no son materias primas; (ii) la Empresa puede compartir toda la información obtenida con la entidad que le proporciona el producto que no es materia prima, durante la prestación del servicio eléctrico; (iii) incluso en el caso de que exista una vigencia separada en relación con el producto que no es materia prima, mientras usted sea cliente de la Empresa, la vigencia del contrato del producto que no es materia prima se renovará de manera automática cada mes, de modo que la vigencia de este Contrato y la vigencia del contrato del producto que no es materia prima terminen al mismo tiempo; (iv) cualquier cargo asociado con cualquier producto que no sea materia prima será adicional a la tarifa por su servicio eléctrico; (v) usted otorga autorización a la Empresa para utilizar sus datos de contacto para enviarle información relacionada, alertas y actualizaciones, así como encuestas sobre su uso de cualquier producto que no sea materia prima, y para compartir esta información con fines de investigación, y para ayudar a la Empresa a comercializar, hacer ventas y dirigir nuestro negocio.

Riesgo de pérdida e indemnización: La Empresa deja de tener la propiedad y el riesgo de pérdida en relación con la electricidad en el punto donde un sistema de transmisión o entrega de terceros se conecta con el sistema de la TDU. Se considerará que usted tiene el control exclusivo de la electricidad después de que llegue a su medidor eléctrico. Usted es responsable de cualquier daño o perjuicio causado una vez que tenga el control exclusivo. Usted acepta indemnizar, defender y eximir a la Empresa de toda reclamación por cualquier pérdida, daño o lesión a personas o bienes, incluidos, entre otros, todos los daños derivados, punitivos o por escarmiento que surjan o se relacionen con cualquier acto u omisión que ocurra después de la interconexión del sistema de transmisión o entrega de la TDU con su medidor.

Limitaciones de responsabilidad: Si alguna de las partes resulta responsable ante la otra por daños y perjuicios, dicha responsabilidad se limitará únicamente a los daños directos y reales. Ni la Empresa ni el Cliente serán responsables ante la otra parte por daños derivados, especiales, incidentales,

punitivos, por escarmiento o indirectos. El Cliente acepta renunciar a cualquier otro recurso legal o jurídico. Estas limitaciones se aplican sin tener en cuenta la causa de cualquier responsabilidad o daño, incluso si los daños se derivan de negligencia, ya sea única, conjunta, simultánea, activa o pasiva. La responsabilidad se transfiere de la Empresa al Cliente en el punto en el que la TDU del Cliente recibe la electricidad y esta se transfiere al Cliente en el medidor del Cliente. El Cliente indemnizará a la Empresa por cualquier responsabilidad de terceros que se origine y proceda del medidor del Cliente.

Fuerza mayor: La Empresa se esforzará, de una manera comercialmente razonable, por proporcionar el Servicio, pero no garantiza un suministro continuo de energía eléctrica. Los hechos que están fuera de nuestro control ("Eventos de Fuerza Mayor") pueden ocasionar interrupciones en el servicio. La Empresa no será responsable de dichas interrupciones. La Empresa no genera, transmite ni distribuye electricidad al Cliente. Por lo tanto, el Cliente acepta que la Empresa no es responsable de los daños causados por los Eventos de Fuerza Mayor, incluidos, entre otros, desastres naturales, actos de cualquier autoridad gubernamental, incluida la PUCT o ERCOT, accidentes, huelgas, problemas laborales, trabajos de mantenimiento requeridos, imposibilidad de acceder al sistema de la TDU o ERCOT, incumplimiento de la TDU o ERCOT, retraso o impacto de Cambios en las Leyes, pandemias, endemias, guerras, disturbios civiles, o cualquier causa ajena al control razonable de la Empresa. Si ocurre un Evento de Fuerza Mayor que impida a la Empresa cumplir total o parcialmente con este Contrato, se eximirá a la Empresa del cumplimiento de este Contrato mientras dure dicho evento y, si dicho evento dura más de treinta días naturales, la Empresa tiene derecho a finalizar este Contrato a su exclusivo criterio, después de enviar al Cliente con 14 días de antelación un aviso sobre dicha cancelación.

Cambios a los Términos de Servicio: A excepción de lo que se indica en la sección de "Precios" de este Contrato, la Empresa enviará primero un aviso por escrito con al menos catorce (14) días de antelación, antes de realizar cualquier cambio en el Contrato. El aviso por escrito se enviará en un documento separado o con la factura. Dicho aviso no es necesario cuando ocurre un cambio que beneficia al Cliente. Este aviso por escrito llevará una etiqueta clara que dirá "Aviso importante sobre cambios en su Contrato" e indicará el cambio y las disposiciones específicas que lo abordan. Si el Cliente no se opone a los cambios, no es necesario realizar ninguna acción. Si el Cliente considera que estos cambios son inaceptables, podrá elegir otro REP en un plazo de 14 días a partir de la fecha de envío del aviso, sin gastos ni penalizaciones. Tenga en cuenta que si el Cliente actúa una vez transcurridos los 14 días, puede aplicarse una ETF. Se le proporcionará una copia del documento TOS, YRAC o EFL cada vez que se produzca un cambio en el documento específico y a petición del Cliente, en cualquier momento y de forma gratuita. La cancelación del Contrato en virtud de esta sección no exime al Cliente del pago de todos los saldos pendientes de la cuenta.



Términos de Servicio

Solución de conflictos: Si usted tiene alguna pregunta, inquietud o queja, o cree que su factura es incorrecta, comuníquese con nosotros al teléfono (844) 335-1713, de lunes a viernes de 8 a. m. a 7 p. m. CT (horario sujeto a cambios), o a través del correo electrónico care@aetexasco.com. Si el Cliente no está satisfecho con el intento de la Empresa por resolver el problema, el Cliente puede presentar una queja ante la Empresa y solicitar una revisión de supervisión. Si la Empresa no logra solucionar el conflicto, el Cliente tiene derecho a presentar una queja ante la PUCT. El Cliente puede ponerse en contacto con la PUCT al apartado de correos PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326, o puede llamar al (512) 936-7120 o al número gratuito (888) 782-8477. Las personas con discapacidad auditiva o del habla que dispongan de teléfonos de texto (TTY) pueden ponerse en contacto con la PUCT llamando al (512) 936-7136. Además, el Cliente acepta no iniciar ni participar en ningún proceso judicial como representante de una clase, acción colectiva o en cualquier otra capacidad que no sea en nombre propio del Cliente. Consulte el documento que describe Sus Derechos como Cliente (YRAC) para obtener más información. El Cliente y la Empresa acuerdan que el Cliente solo presentará reclamaciones contra la Empresa a título individual y no emprenderá acciones colectivas, representativas o consolidadas.

Divisibilidad: En caso de que un tribunal de jurisdicción competente declarara que no es posible exigir el cumplimiento de alguna de las disposiciones del presente documento, dicha disposición se reformará para crear una disposición válida y ejecutable en la máxima medida prevista por la ley. No obstante, si dicha disposición no puede reformarse, se eliminará sin que ello afecte a ninguna otra disposición del presente Contrato. El hecho de que la Empresa no exija el cumplimiento de algún término o condición del presente Contrato, o no ejerza algún derecho derivado del mismo, no se considerará una renuncia al derecho de la Empresa a hacer cumplir posteriormente todos y cada uno de dichos términos y condiciones o a ejercer cualquier derecho derivado del presente Contrato en el futuro, ya sea de naturaleza similar o diferente. Las disposiciones del presente Contrato relativas al pago, la limitación de responsabilidad y las renunciaciones seguirán vigentes tras la finalización o vencimiento del mismo. Las disposiciones en este Contrato relativas al pago, la limitación de responsabilidad y las renunciaciones seguirán vigentes tras la finalización o vencimiento del mismo.

Legislación aplicable: El presente Contrato se regirá, interpretará y aplicará de conformidad con la legislación del Estado de Texas, sin tener en cuenta los principios de conflicto de leyes. Las disposiciones del Código Uniforme de Comercio de Texas ("UCC", por sus siglas en inglés) se aplicarán a este Contrato, y la electricidad será un "bien" a efectos del UCC. El Cliente y la Empresa reconocen y acuerdan que el presente Contrato constituye un "contrato a plazo" en el sentido del Código de Quiebras de EE. UU. y, además, reconocen y acuerdan que la Empresa es un "comerciante de contratos a plazo" a tales efectos. Ciertas "Normas Sustantivas" de la PUCT

se aplican a la venta minorista de electricidad por parte de la Empresa. Dichas normas de la PUCT se pueden encontrar en

<http://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx>, a partir de 25.471 y ss. Mediante este documento, usted se somete irrevocablemente a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales federales y estatales ubicados en el Condado de Montgomery, Texas, en cualquier acción, demanda o proceso judicial que se derive de este Contrato o se relacione con el mismo. Usted renuncia irrevocablemente, en la máxima medida permitida por la ley, a cualquier objeción que pueda tener en la actualidad o en el futuro al establecimiento de la sede de cualquier acción, demanda o proceso judicial entablado en dicho tribunal y a cualquier reclamación de que dicha acción, demanda o proceso judicial entablado en dicho tribunal se haya entablado en un foro inconveniente. USTED RENUNCIA, EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, A CUALQUIER DERECHO QUE PUEDA TENER A UN JUICIO CON JURADO, EN RELACIÓN CON CUALQUIER DEMANDA, ACCIÓN, RECLAMACIÓN O PROCESO JUDICIAL RELACIONADO CON ESTE CONTRATO. POR LA PRESENTE, USTED CERTIFICA QUE NINGÚN REPRESENTANTE, AGENTE O ABOGADO DE LA EMPRESA O DE TERCEROS HA DECLARADO, EXPRESAMENTE O DE OTRO MODO, QUE LA EMPRESA NO INTENTARÍA, EN CASO DE TAL DEMANDA, ACCIÓN, RECLAMACIÓN O PROCESO JUDICIAL, HACER VALER LA RENUNCIA ANTERIOR.

Avisos: En la medida en que lo permita la legislación aplicable, los avisos y la correspondencia de la Empresa se enviarán a la dirección de correo electrónico que el Cliente haya proporcionado; si el Cliente no proporciona una dirección de correo electrónico, todos los avisos y la correspondencia se enviarán a la dirección de facturación de la cuenta (o a la dirección de servicio, si hay problemas con la dirección de facturación).

Cesión: El Cliente no podrá ceder sus derechos y obligaciones en virtud del presente Contrato sin el consentimiento expreso y por escrito de la Empresa, que podrá ser denegado a criterio exclusivo de la Empresa. La Empresa podrá vender, transferir, pignorar o ceder las cuentas, ingresos o ganancias en virtud del presente Contrato, en relación con cualquier acuerdo financiero, y podrá ceder el presente Contrato a cualquier proveedor de energía, empresa de servicios energéticos u otra entidad.

Programa de medición neta: Para poder participar en el programa de medición neta de la Empresa, el Cliente debe generar una parte o la totalidad de sus necesidades minoristas de electricidad utilizando equipos de generación de energía ubicados en un ESI ID. Además, el Cliente debe tener un medidor bidireccional que la TDU haya probado y calibrado para asegurar la exactitud antes de comenzar los servicios y haber completado todos los formularios de solicitud necesarios ante la TDU. Si el Cliente tiene dicho medidor bidireccional, el Cliente solo puede optar a los Programas Solares de la Empresa según se define en el Anexo Solar. Si el



Términos de Servicio

Cliente tiene un medidor bidireccional y no está en ningún Programa Solar, o instala un medidor bidireccional después de la inscripción, la Empresa se comunicará con el Cliente para cambiarle a un Programa Solar para el que cumpla los requisitos. Si el Cliente no acepta participar en un Programa Solar, la Empresa puede finalizar este Contrato previo aviso por escrito al Cliente con 14 días de antelación y trasladar al Cliente a un Producto de Tarifa Variable de conformidad con la sección "Finalización y desconexión" anterior. Este programa está disponible por orden de llegada, hasta que se alcance la capacidad del 5 % de la demanda máxima suministrada por la Empresa en el año calendario anterior en el área de la TDU. Por favor, póngase en contacto con la Empresa para obtener más información.

Energía renovable: Para los planes de precios renovables, la Empresa adquirirá y retirará Certificados de Energía Renovable ("REC") para compensar el porcentaje especificado del consumo de electricidad anticipado del Cliente en un porcentaje igual al especificado en el precio.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Nombre de la empresa: Atlantic Energy Texas, LLC,
bajo el nombre comercial
AE Texas

Número de certificado: 10335

Dirección postal: PO Box 7780
Spring, TX 77387-7780

Teléfono gratuito de atención al cliente: (844) 335-1713

Horario de atención al cliente: Lun-vie, 8 a.m. - 7 p.m.,
Hora del Centro (CT)

Correo electrónico: care@aetexasco.com

Dirección de Internet: www.aetexasco.com

Contrato en español disponible