

## Términos de Servicio

**Bienvenido a Acacia Energy!** Condiciones de servicio de este documento es "Energía de Acacia" LLC "Smart Meter plan," un producto de precio Variable y junto con su etiqueta de hechos de electricidad, explica sus derechos y responsabilidades en relación con el servicio de electricidad, así como nuestros derechos y responsabilidad a usted. Como su proveedor eléctrico (REP), gestionamos con tu empresa transmisión y distribución regional de electricidad para entregarse a su casa o negocio. Si alguna vez tiene alguna pregunta acerca de su servicio de electricidad, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Inscripción de este producto requiere que el cliente tenga un medidor de avanzada que se ha instalado por su compañía de transmisión y distribución. **Cientes de que son clientes de residencial de condición crónica o crítica de los clientes residenciales con cuidado no puede inscribirse para el servicio de este producto, o permanecen en este producto si obtienen este estatus posterior a la inscripción. Póngase en contacto con nosotros para discutir otras opciones de producto.**

**Término de nuestro acuerdo.** El plazo inicial del servicio con Acacia Energy comenzará en la fecha de la primera lectura de su medidor se proporciona a la Acacia Energy O Acacia Energy ha sido confirmada como su proveedor de energía por menor por ERCOT y durará hasta que haya agotado la cantidad de horas de kWh prepago adquirida por usted. Nuestro acuerdo renovará automáticamente después de cada prepago a su cuenta de servicio eléctrico. Su cuenta se desconectará, o si su cuenta alcanza un cero kWh equilibrio.

**Precios.** El kilovatio por hora que pagas depende del producto que se ha registrado. Ver su etiqueta de hechos de electricidad (EFL) para la información de producto específico. También se le cobrará una cuota diaria de administración de cuenta (también conocido como un cargo de Base). También se le cobrará una tarifa diaria por TDSP metros. Consulte con su EFL para la cantidad de estos cargos. Los precios indicados en la EFL incluyen todos otros recurrente energía aplicable, transmisión y distribución cargos, pero no incluyen gastos no recurrentes o impuestos aplicables. El precio por kWh en la EFL están sujetos a cambios cada vez que el acuerdo se renueva y puede cambiar debido a cambios en el mercado en cargos aplicables de transmisión y distribución, los precios del combustible de generación y los impuestos aplicables.

**Gastos no recurrentes.** Consulte exhibición 1, no recurrentes de cánones e impuestos, para obtener una lista completa de tarifas no recurrentes que tenga que pagar por Acacia Energy. Esta exposición también identifica los gastos no recurrentes de TDSP y cargos que también se le cobrará más comunes. Acacia Energy también se reserva el derecho de pasar a través de cualquier otras tarifas evaluadas Acacia Energy por parte de terceros (incluyendo, pero no limitada a, ERCOT, el PUCT o su empresa regional de transporte y distribución) al servicio de la cuenta...

**Derecho de rescisión.** Para solicitudes de conmutador, hasta la medianoche del tercer día de negocios federal después de recibir condiciones de servicio, usted tiene el derecho incondicional a rescindir este contrato sin pena ni cuotas de ningún tipo. El derecho de rescisión no se aplica si solicita un movimiento en. Para rescindir, contacte con nosotros, a través de cualquiera de los métodos enumerados anteriormente, antes de la fecha límite con lo siguiente: (1) su nombre; (2) número de cuenta; (3) la dirección de la ubicación del servicio; y (4) una declaración que va a cancelar tres días derecho de rescisión.

**Método de comunicar información a usted.** Podrá recibir información necesaria (incluyendo este documento de términos de servicio, la etiqueta de hechos de la electricidad, el sus derechos como un documento del cliente, la declaración de divulgación de prepago y cuenta las notificaciones de equilibrio mediante el método que elige a inscripción (mensaje de texto o correo electrónico). Documentos proporcionados a través de este método se transmitirán como hipervínculos en el texto de la comunicación. Es su responsabilidad asegurarse de que su método de notificación seleccionado se mantiene durante la duración de su servicio con nosotros. Si usted desea recibir una copia de estos documentos a través de correo postal de EE.UU., póngase en contacto con nosotros.

**De facturación y pago; Tarifas finales; Honorarios de NSF.** No recibirá una factura mensual de Acacia Energy para servicio eléctrico AMS. Usted recibirá una notificación electrónica a través del método elige a inscripción (mensaje de texto o correo electrónico), dentro de 3 días antes a su saldo de kWh a 50 kWh. El saldo actual se cobrará una tarifa de \$25 por pagos devueltos para: (1) fondos insuficientes; (2) la falta de crédito disponible; (3) transacciones rechazadas por la tarjeta de crédito; o (4) otras razones para banco devuelve. Cualquier cheque o transferencia electrónica, devuelto por el Banco por fondos insuficientes o no se tratará como si no recibimos ningún pago en absoluto. Si tiene dos o más devuelven pagos en 12 meses, deberá pagar nosotros por giro postal o en efectivo. Nos no son responsables de la notificación de cheques devueltos o devolver los pagos electrónicos. Usted tiene derecho a solicitar un resumen de uso y pago (SUP) que se prestará dentro de tres días hábiles de la solicitud. SUPs se prestará dentro de un día hábil de solicitud, de forma gratuita, a petición de una agencia de asistencia de energía. El SUP se entregará a través de su método preferido de comunicación o a través del correo de Estados Unidos en su solicitud. El SUP cubrirá los últimos 12 meses calendario o la duración de su servicio con nosotros (si han recibido servicios de nos menos de 12 meses). Podemos usar agencias de reporte crediticio para informar y recuperar su información de crédito o de cualquier otra persona responsable. También podemos utilizar agencias de cobro de deuda para cobrar los saldos pendientes en tu cuenta. Nosotros, o cualquier persona que actúe en nuestro nombre,

reservamos el derecho a evaluar y recopilar de usted, como cliente actual o antiguo, u otras personas responsables todos gastos, honorarios o cargos relacionados con la colección de saldos morosos, incluyendo pero no limitándose a las comisiones, gastos, honorarios y honorarios de abogados incurridos al recuperar los saldos pendientes mediante el uso de cualquier agencia de cobro o un abogado.

**Acuerdos de pago alternativo, asistencia de pago y descuentos de bajos ingresos.** – Acacia Energy ofrece descuentos en el servicio eléctrico a los clientes que califican para el programa de LITE-UP Texas para personas de bajos ingresos a reducir el costo mensual del servicio eléctrico durante ciertos meses (normalmente de julio a septiembre de cada año calendario). Los clientes calificados recibirán automáticamente una tasa de descuento para el consumo de energía durante estos períodos. Para obtener más información, póngase en contacto con nosotros. Usted recibirá una notificación anual de cómo hacer una donación a nuestro fondo de asistencia de pago Bill cuando reciba su copia anual de sus derechos como un cliente (YRAC). En su solicitud o petición de una agencia de asistencia, le proporcionará su uso reciente y el historial de pagos. Si necesita ayuda pagando por la electricidad, en contacto con 211 para obtener una lista de organismos de asistencia. Vamos a trabajar con estas agencias, según sea necesario para ayudarle a mantener su servicio eléctrico.

Nos reservamos el derecho de corregir cualquier falta o errónea de cargos del cliente y/o créditos que puedan surgir como resultado de errores de medidor TDU (1) (2) errores de cálculo de impuestos (3) errores en los registros de pago o (4) otros errores y omisiones. Estos errores, contemplados aquí como un underbilling, se reflejarán en tu cuenta de cliente como una mora saldo adeudado y será pagadera en el tiempo como parte de las transacciones de futuros revaluación. Si esta recaudada es superior a \$50, podrá establecer un plan de pago diferido, tal como se describe a continuación.

**Aplazados los planes de pago:** Acacia Energy ofrece un aplazado Plan de pagos que permite a un cliente residencial a pagar un saldo en cuotas durante un periodo de tiempo. Para inscribirse en un Plan de pago aplazado requerimos de usted un pago inicial del 50% del saldo pendiente en tu cuenta y el saldo restante a pagar más de cinco ciclos de facturación; o que no más del 50% de cada transacción se aplica cantidad hacia el plan de pago diferido. El servicio puede termina y desconectado si no cumple con los términos del Plan de la aplazada pago emitido. Usted puede solicitar un plan de pago diferido si tu saldo actual refleja un saldo negativo de \$50 o más durante una emergencia fenómenos meteorológicos extremos como hacer esta solicitud dentro de un día hábil después de que ha terminado el tiempo de emergencia; durante desastres declarados por el gobernador conforme a lo dispuesto por la Comisión de servicios públicos; o si ha sido underbilled por \$50 o más. Si estás en un plan de pago diferido, tu cuenta será sujeto a una suspensión de conmutador. Una conmutador-suspensión significa que no podrá comprar electricidad de otras empresas hasta que usted paga el saldo diferido total. La suspensión de conmutador se quitará su saldo diferido se paga. Mientras se aplica una suspensión de conmutador, si está desconectado para no pagar, tendrá que pagar nosotros para conseguir la electricidad volvió.

**Colecciones.** Podemos recopilar todas las deudas pendientes relativas a su cuenta, incluyendo los importes relacionados con un Plan de Pago Diferido o Plan de Pago Diferido Cuenta Antes si no cumplir con los términos de cada plan. Podemos utilizar las agencias de cobro de deudas para cobrar los saldos pendientes en su cuenta. Nosotros, o cualquier persona que actúe en nuestro nombre, nos reservamos el derecho a evaluar y obtener de usted, como cliente actual o anterior, o de otras personas responsables de todos los costos, tasas o gravámenes relacionados con el cobro de los saldos morosos, incluyendo pero no limitado a las comisiones, costos, gastos y honorarios de abogados incurridos en la recuperación de los saldos pendientes a través del uso de cualquier agencia de cobranza o un abogado.

**Las restituciones.** En caso de que cancele o de lo contrario suspender servicio con Acacia y se adeudan un reembolso, se te reembolsará dichos dineros dentro de 10 días hábiles luego de recibir la factura final y metro final leer de su compañía de transmisión y distribución. Tenga en cuenta que habrá un cargo por cheque de reembolso de \$ 2.50 por todos los cheques de reembolso enviados por correo, que se deducirá automáticamente de su Balance de Liquidación antes de emitir un reembolso.

**Desconexión por falta de pago.** Acacia Energy tiene derecho a desconectar su servicio en caso de que usted no realiza un pago adecuado y su cuenta alcanza un saldo de cero kWh.

**Quejas y controversias.** En caso de que usted tiene una queja acerca de su servicio de electricidad, o que le gustaría disputar un cargo a su factura, simplemente póngase en contacto con Acacia Energy la información de contacto anterior.

**Acacia energía ""del derecho a cancelar su servicio.** Acacia Energy tiene el derecho de terminar su servicio si haces no pre pago de servicio eléctrico adicional y ha agotado el saldo de tu cuenta de kWh, o intento de robo de servicio, manipular o eludir el equipo de medición o vuelva a conectar el servicio sin autoridad.

**Material cambia en términos de servicio.** Acacia Energy le notificaremos por lo menos 14 días antes de un cambio sustancial en sus términos de servicio. Esto puede ser proporcionada con su factura o en un correo separado. Se aplicará si el cambio de material no le favorece, y si las nuevas condiciones no son aceptables para usted, podrá rescindir el contrato dentro de 14 días a partir de la fecha en

que la notificación se envía a usted y no pena de terminación (si es aplicable); podrá aplicar una pena de rescisión si se adoptan medidas han vencido los días 14. Establecer el servicio con otro REP puede tardar hasta siete días hábiles. Usted no puede rescindir el acuerdo si los cambios le favorecen o tienen el mandato por el PUCT u otros organismo reglamentario.

**Asignación; Publicación de información del cliente.** Usted no puede asignar este acuerdo. Al formalizar este acuerdo, autorizar su utilidad de distribución Local para liberar toda la información a la Acacia Energy que necesitamos para proveerle con servicio de electricidad, incluso, pero sin limitarse a, su dirección, número de teléfono, número de cuenta, información de uso histórico y historia de pago anterior.

**Denegación de servicio.** Podremos negarnos a proporcionarle servicio eléctrico por cualquiera de las razones especificadas en la §25.477 de las normas sustantivas de PUCT (en <http://puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>).

**Antidiscriminación.** Acacia Energy no puede negar servicios o requieren un pago adelantado o depósito de servicio basado en la raza de un cliente, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legítima de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, situación familiar, ubicación de un cliente en un área geográfica económicamente angustiado o calificación para servicios de eficiencia energética o ingresos bajos. Para clientes residenciales, Acacia Energy no se puede utilizar un puntaje de crédito, un historial de crédito o datos de pago de utilidad como base para determinar el precio de servicio eléctrico para un producto con un término de contrato de 12 meses o menos.

**Fuerza mayor.** Acacia Energy hace esfuerzos comercialmente razonables para asegurar la electricidad pero no garantiza un suministro continuo de energía eléctrica. Acacia Energy no generar, transmitir o distribuir la electricidad. Eventos que están fuera del control de la Acacia Energy ("eventos de fuerza mayor") pueden dar lugar a interrupciones o irregularidades en el servicio eléctrico. Usted acepta que Acacia Energy no se hace responsable de cualquier interrupción o irregularidades en el servicio eléctrico. Usted acepta que Acacia Energy no se hace responsable de los daños o consecuencias derivadas de dicha fuerza mayor eventos.

**Limitaciones de responsabilidad.** Pasivos no se excusó por razones de fuerza mayor o en caso contrario se limitará a dirigir daños reales y tal directa real daño será el único y exclusivo recurso.

**Representaciones y garantías.** Acacia Energy no hace que representaciones o garantías excepto aquellos se establecen expresamente en estos términos de servicio, y Acacia Energy renuncia expresamente a cualquier otra garantía, expresa o implícita, incluyendo comerciabilidad y adecuación para un fin particular.

**Totalidad.** Este acuerdo, junto con la etiqueta de hechos de electricidad aplicable, el documento titulado "Sus derechos como un cliente" y su autorización para inscribir, constituye el acuerdo completo entre Acacia Energy y usted, el cliente este Acuerdo sustituye cualquier acuerdo previo o representaciones, ya sea oral o escrito, con respecto a estas condiciones de servicio. Ninguna modificación por cambio, adición o deleción serán aplicable a menos que se redujo a escritura previstos en este acuerdo.

Como su proveedor eléctrico (REP), gestionamos con tu empresa transmisión y distribución regional de electricidad para entregarse a su casa o negocio.