

Términos del servicio residencial: Este documento explica los términos y condiciones que aplican a su compra de electricidad de 174 Power Global Retail Texas, LLC ([Chariot Energy], nosotros, nuestro). Su contrato con nosotros incluye los Términos del Servicio, su autorización de inscripción por escrito, por teléfono o por Internet, la Etiqueta de datos eléctricos (EFL), y el documento de divulgación de "Sus derechos como consumidor", ya que estos pueden ser modificados de vez en cuando. Los términos "incluye" o "incluyendo" significa "incluyendo sin limitación". Al aceptar el servicio eléctrico de Chariot Energy, usted inicia una relación contractual con nosotros y estará obligado a cumplir los Términos del Servicio Las reglas y directrices de la Comisión de servicios públicos (PUC) mencionadas en este documento pueden ser vistas en: <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/index.cfm>.

Información de contacto

De 8:00 A.M. a 6:00 P.M. CST de lunes a viernes
De 9:00 A.M. a 1:00 P.M. CST los sábados | Cerrado domingos y días festivos
Número de teléfono sin costo: 1-855-524-2746
Fax: 713-583-5946
Sitio web: www.ChariotEnergy.com
Email: customerCare@mychariotenergy.com
Nombre del certificado: Chariot Energy
Número de certificado REP: 10260
O escribanos en:
Chariot Energy
DOMICILIO: 2800 Post Oak Blvd., Suite 4100, Houston, TX 77056

Precio: Usted acuerda pagar el precio indicado en el EFL y todos los montos mostrados en su factura. Algunos productos pueden requerir un medidor avanzado (medidor inteligente) que registra su uso más frecuentemente y usted sólo será elegible para estos precios si el medidor apropiado y cualquier otro equipo necesario están instalados en su ubicación. Usted acuerda pagar cargos de bajo uso /exceso de uso si estos aplican para su plan. Favor de consultar su EFL. Dependiendo del tipo de producto que usted elija (consulte su EFL para mayor información), los cargos de servicio recurrente de su Proveedor de Transmisión y Distribución (TDSP) están incluidos ya sea dentro de su tarifa de Chariot Energy (en paquete), o alternativamente, serán enumerados como un renglón separado en su factura (sin paquete) y no serán incluidos en el cargo de energía de Chariot Energy pero serán incluidos en el monto total vencido en su estado de cuenta. Su precio EFL refleja la inclusión de todos los cargos recurrentes TDSP. Sin importar si los cargos TDSP están en paquete o no, estos le serán transferidos sin sobreprecio desde el TDSP y están sujetos a cambios, a discreción de su TDSP.

Usted no recibirá el descuento anotado en su EFL si escoge un plan de factura electrónica al inscribirse y elije recibir comunicaciones y facturas impresos papel.

Usted acuerda pagar todos los Impuestos aplicables (consulte Impuestos abajo) y cualquier tarifa cobrada por cualquier entidad gubernamental. El precio, las tarifas no recurrentes y los Impuestos, serán reflejados en su factura mensual como Cargos actuales.

Impuestos

Usted será responsable de todos los Impuestos, y garantizará su pago. Los "Impuestos" significan todos los impuestos federales, estatales, y locales y los avalúos impuestos en el presente o a partir de ahora sobre usted como comprador de electricidad, sobre nosotros como vendedores de electricidad, o sobre las transacciones de ventas de electricidad, incluyendo impuestos de recibos brutos, tarifas administrativas municipales y los impuestos y avalúos por generación, servicio público, TDSP, regulación, Unidad térmica británica (BTU) o electricidad.

Derecho a rescindir si usted está cambiando a Chariot Energy de cualquier otro Proveedor de electricidad a menudeo (REP): Usted puede cancelar su aceptación del contrato con nosotros sin penalización ni tarifas por contactarnos antes de la media noche del tercer día hábil federal después de recibir los documentos del contrato. Por favor incluya lo siguiente:

- 1) solicite rescisión de contrato
- 2) nombre, domicilio, número de teléfono
- 3) Número de cuenta o número de Identificador de servicio de electricidad (ESI ID)

Usted puede llamarnos para cancelar al teléfono 1-855-524-2746, enviarnos un fax al 713-583-5946, o escribir un e-mail a: CustomerCare@MyChariotEnergy.com

Término del contrato. Su término del contrato está indicado en el EFL. Al final de su término del contrato, usted puede cancelar o terminar su contrato cambiando a un nuevo proveedor. Si usted cancela el contrato más de 14 días antes del final de su término del contrato, usted acuerda pagar cualquier penalización o tarifa por cancelación temprana conforme se indica en el EFL, y usted deberá seleccionar otro REP para continuar recibiendo el servicio eléctrico. Cualquier servicio de terceros que esté incluido en su factura terminará automáticamente cuando su contrato de servicio eléctrico con nosotros sea cancelado

Si usted se muda de su premisa existente durante el término de contrato y nos proporciona un nuevo domicilio de destino, junto con su solicitud de traslado, usted no será responsable por la tarifa cancelación indicada en el EFL. Quizá también podamos solicitar que brinde evidencia razonable de que ya no ocupará la ubicación cubierta por el contrato, ya sea antes o después de la mudanza para probar que de hecho usted se mudó a otro lugar de modo que la tarifa por cancelación pueda ser anulado. Para asegurar un procesamiento oportuno, usted deberá notificarnos al menos 3 días hábiles antes de la fecha de terminación solicitada. Nuestras obligaciones terminarán después de la fecha de lectura del medidor donde ya no seremos designados como su REP o cuando su servicio eléctrico sea desconectado por el TDSP. Sus obligaciones bajo el contrato terminarán cuando su saldo de la cuenta haya sido pagado en su totalidad.

Tarifas y cargos no recurrentes: Usted se obliga a pagar tarifas no recurrentes cargadas por el TDSP que son necesarias para implementar y/o mantener el servicio eléctrico que se le brinda. Las tarifas no recurrentes por parte del TDSP pueden incluir tarifas de conexión, desconexión o reconexión del servicio, tarifas de prueba de medidor o tarifas de lectura de medidor especiales fuera del ciclo. Las tarifas no recurrentes aparecerán como un renglón en su factura.

Adicionalmente, Chariot Energy puede cobrar las siguientes tarifas enumeradas abajo.

- Tarifa de NSF de \$35.00 USD por pagos devueltos o por fondos insuficientes por cualquier método de pago, incluyendo pero no limitándose a cheque de banco o personal, deducción de cuanta del plan de pago automático o reintegro de tarjetas de crédito o débito. La tarifa por fondos insuficientes es por cada transacción y puede ser cobrada contra cualquier transacción no procesada debido a fondos insuficientes o disponibilidad de crédito para cualquier método de pago incluyendo cheques, cheques bancarios o transacciones de tarjetas de crédito. Si un cheque es regresado a Chariot Energy por cualquier razón, Chariot Energy tiene el derecho a cargar automáticamente a su cuenta sin notificación previa el monto adeudado más los \$35.00 dólares de la tarifa de cheque devuelto
- Tarifa de desconexión de \$35.00 USD por cada solicitud de desconexión que Chariot Energy envíe al TDSP para la cuenta del cliente.
- Tarifa de notificación de desconexión de \$10.00 USD por cada notificación de desconexión generada.
- La penalización por pago tardío: de 5% del servicio eléctrico adeudado del mes previo.
- Tarifa de reconexión de \$15.00 USD por cada solicitud de reconexión que Chariot Energy envíe al TDSP después de la desconexión
- Ciertos planes pueden requerir cargos de servicio mensual base y/o tarifas de uso mínimo o máximo. Estos serán claramente definidos en la Etiqueta de datos eléctricos (EFL) de Chariot Energy
- La tarifa de transacción de pago de \$4.95 hecha por teléfono con un representante de Chariot Energy

TIPOS DE PRODUCTO: Chariot Energy ofrece los siguientes tipos de producto. Sólo la sección específica para su tipo de producto aplicará a su contrato. ***Su EFL contiene el tipo de producto específico y la información del término.***

Producto de tasa fija (término)

Términos y precios: Los productos de tasa fija tienen un término de contrato de al menos tres meses para el cual, el precio (incluyendo cargos recurrentes) para cada periodo de facturación del término de contrato es el mismo a lo largo del término del contrato, excepto que el precio puede variar del monto publicado únicamente para reflejar cargos actuales en los cargos de Servicios de Transmisión y Distribución (TDU), los cargos para el Consejo de Texas para Confiabilidad de la Distribución (ERCOT) o las tarifas administrativas de la Entidad Regional de Texas cobradas a las a las cargas o a los cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales que impongan tarifas nuevas o modificadas o costos en los REP, incluyendo Chariot Energy, que estén fuera de nuestro control. Los cambios de precio que resulten de estas circunstancias limitadas no requieren que le proveamos de notificación previa; sin embargo, cada factura emitida para el término del contrato remanente reflejará el cambio de precio.

Cambios a provisiones del contrato: Podemos hacer cambios a las provisiones del contrato en cualquier momento durante el término del contrato con la notificación apropiada, excepto por cambios a su precio distintos a los mencionados en esta sección, o la duración de su término de contrato. Le notificaremos sobre cualquier cambio material al contrato, por escrito, al menos catorce (14) días antes de que sea aplicado cualquier cambio al contrato a su factura o que entre en vigor. Si usted no cancela el contrato antes de la fecha efectiva del cambio, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en la notificación. La notificación no se requiere para un cambio que es benéfico para usted. Si ha seleccionado un producto de Recompra Solar en el que proporcionamos créditos para la energía que genera y si se le solicitó que proporcionara la capacidad máxima del sistema instalado (en kilovatios) de su matriz de paneles solares en la azotea, usted acepta que nos reservamos el derecho de validar ese valor de kilovatios de capacidad máxima del sistema que proporcionó ya sea solicitando documentación de respaldo de usted o una empresa' de terceros que tenga la información en el archivo (por ejemplo, acuerdo de interconexión de servicios públicos). Si la documentación entra en conflicto con el valor que proporcionó al momento de la inscripción, nos reservamos el derecho de cancelar este acuerdo sin aviso y transferir su cuenta al producto de tasa variable predeterminado que entrará en vigor al comienzo de su próximo ciclo de facturación.

Notificación de vencimiento de contrato: Una notificación de vencimiento de contrato le será enviada con una anticipación de al menos 30 días, pero no más de 60 días, antes de finalizar su término de contrato inicial especificado en su EFL. Usted tiene el derecho a terminar su contrato sin penalidad si usted lo termina dentro de los 14 días de su fecha de vencimiento. Si no toma ninguna acción para asegurarse de que continúe recibiendo el servicio al vencimiento de su contrato, usted continuará recibiendo el servicio de nosotros automáticamente bajo un producto de renovación por omisión (consulte la sección de abajo) en base mensual después del final de su término de contrato inicial, hasta que usted cambie a otro proveedor, seleccione otro plan de servicio eléctrico de Chariot Energy, o que nosotros terminemos o desconectemos su servicio.

Productos de precio variable (Mes a mes)

Términos y precios - Los productos de precio variable son sólo de mes a mes y tienen un término del contrato de 31 días o menos y un precio que puede variar sin notificación previa de acuerdo a un método determinado por el proveedor. El precio de un producto de precio variable puede cambiar después del primer ciclo de facturación, a discreción del proveedor, sin contactar previamente al cliente. Puede aplicar una tasa introductoria

Cambios a provisiones del contrato: Podemos hacer cambios a las provisiones del contrato para un producto de precio variable en cualquier momento con una notificación apropiada, excepto para cambios a la duración del término de su contrato. Le notificaremos sobre cualquier cambio material al contrato, por escrito, al menos 14 días antes de que sea aplicado cualquier cambio al contrato a su factura o que entre en vigor. Si usted no cancela el contrato antes de la fecha efectiva del cambio, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en la notificación. La notificación no se requiere para un cambio que es benéfico para usted. Su precio variará de acuerdo a un método determinado por Chariot Energy como lo establece su EFL.

Productos indexados (Mes a mes)

Términos y precio - Los productos indexados mes a mes tienen un término del contrato de 31 días o menos y un precio que cambia de acuerdo a una fórmula de precio predefinida que está basada en índices o información disponibles públicamente. El precio de los productos indexados de mes a mes también puede cambiar sin aviso previo para reflejar cambios actuales en cargos TDU; cambios al ERCOT o a las tarifas administrativas de la Entidad Regional de Texas cobradas a las cargas; o los cambios que resulten de las leyes federales, estatales o locales o acciones regulatorias que impongan tarifas nuevas o modificadas o costos sobre Chariot Energy que estén fuera de nuestro control.

Cambios a provisiones del contrato: Podemos hacer cambios a las provisiones del contrato en cualquier momento con una notificación apropiada, excepto para cambios a la duración del término de su contrato. Le notificaremos sobre cualquier cambio material al contrato, por escrito, al menos 14 días antes de que sea aplicado cualquier cambio al contrato a su factura o que entre en vigor. Si usted no cancela el contrato antes de la fecha efectiva del cambio, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en la notificación. La notificación no se requiere para un cambio que es benéfico para usted. Su precio variará de acuerdo a un método determinado por Chariot Energy como lo establece su EFL.

Productos indexados (término)

Términos y precio - Los productos indexados Término tienen un término del contrato de al menos tres meses y un precio que cambia de acuerdo a una fórmula de precio predefinida que está basada en índices o información disponibles públicamente. El precio de los productos indexados a término también puede cambiar sin aviso previo para reflejar cambios actuales en cargos TDU; cambios al ERCOT o a las tarifas administrativas de la Entidad Regional de Texas cobradas a las cargas; o los cambios que resulten de las leyes federales, estatales o locales o acciones regulatorias que impongan tarifas nuevas o modificadas o costos sobre Chariot Energy que estén fuera de nuestro control.

Cambios a provisiones del contrato: Podemos hacer cambios a las provisiones del contrato en cualquier momento durante el término del contrato con la notificación apropiada, excepto por cambios a su precio distintos a los mencionados en esta sección, o la duración de su término de contrato. Le notificaremos sobre cualquier cambio material al contrato, por escrito, al menos catorce (14) días antes de que sea aplicado cualquier cambio al contrato a su factura o que entre en vigor. Si usted no cancela el contrato antes de la fecha efectiva del cambio, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en la notificación. La notificación no se requiere para un cambio que es benéfico para usted.

Notificación de vencimiento de contrato: Una notificación de vencimiento de contrato le será enviada con una anticipación de al menos 30 días, pero no más de 60 días, antes de finalizar su término de contrato inicial especificado en su EFL. Usted tiene el derecho a terminar su contrato sin penalidad si usted lo termina dentro de los 14 días de su fecha de vencimiento. Si no toma ninguna acción para asegurarse de que continúe recibiendo el servicio al vencimiento de su contrato, usted continuará recibiendo el servicio de nosotros automáticamente bajo un producto de renovación por omisión (consulte la sección de abajo) en base mensual después del final de su término de contrato inicial, hasta que usted cambie a otro proveedor, seleccione otro plan de servicio eléctrico de Chariot Energy, o que nosotros terminemos o desconectemos su servicio.

Producto de renovación por omisión: El producto de renovación por omisión aplica a clientes cuyo término del contrato haya vencido y que no han seleccionado un nuevo término de contrato de tasa fija. Usted no experimentará ninguna interrupción en su servicio eléctrico, ya que continuará automáticamente bajo el producto de plan de tasa variable de mes a mes de Chariot Energy al precio actual de entonces. Su precio variará de acuerdo al método determinado por Chariot Energy como se establece en el EFL provisto con su notificación de vencimiento de contrato. Un cliente cuya cuenta haya hecho una transición a un Producto de renovación por omisión puede contactar a Chariot Energy para bloquear un término de contrato de tasa fija en cualquier momento y no habrá tarifa de terminación asociada al hacer este cambio. La tasa fija para cualquier plan nuevo se basará en la tasa y término del mercado disponibles en el momento en que el cliente elija cambiar el plan. Los créditos de Recompra Solar para la energía que genera no se emitirán para cualquier ciclo de facturación bajo el producto de tasa variable predeterminada.

Depósitos Nosotros no negamos el servicio basados en su puntuación de crédito. Sin embargo, usted podría tener que brindar un depósito inicial antes de recibir el servicio de electricidad y si no puede hacerlo o elije no hacerlo, demostrar un crédito satisfactorio. También puede evitar pagar un depósito si (1) usted proporciona una carta de referencia de crédito de su proveedor de servicio eléctrico anterior confirmando su registro de pagos positivo por 12 meses consecutivos durante los dos años pasados (2) usted tiene al menos 65 años de edad y no tiene saldo moroso con su proveedor de servicio eléctrico (3) si usted carece de recursos por situaciones médicas o (4) si ha sido víctima de violencia familiar y puede brindar una carta de certificado por parte del Consejo de Texas para la violencia familiar. Póngase en contacto con nosotros para información adicional si usted cree que puede ser elegible para una de estas opciones. Usted nos puede enviar sus cartas por correo electrónico o fax.

Un depósito inicial también podría ser requerido para continuar recibiendo servicio de electricidad si usted ha pagado tarde su factura más de una vez durante los últimos 12 meses o si su servicio ha sido desconectado por falta de pago. Es posible que se le solicite brindar un depósito adicional para continuar recibiendo el servicio de electricidad si (1) su factura de servicio de electricidad anual por los últimos 12 meses es de al menos el doble del monto de la factura anual estimada y (2) ha sido generada una notificación de desconexión en los 12 meses anteriores. Si se requiere un depósito, el monto total de su depósito no excederá un monto equivalente al mayor de los siguientes: (1) La suma de la facturación estimada de los siguientes dos meses, o (2) un quinto de la facturación anual estimada.

Si mantenemos su depósito en efectivo por más de 30 días, su depósito acumulará intereses desde el día en que lo recibamos a la tasa de interés establecida anualmente por el PUC. Acreditaremos cualquier interés acumulado en su depósito para su cuenta ya sea en su factura de enero cada año o en su factura final.

Si usted establece un crédito satisfactorio con nosotros haciendo pagos puntuales por 12 meses consecutivos, entonces aplicaremos el depósito más los intereses acumulados a su cuenta o cancelaremos el contrato de garantía. Si usted no establece un crédito satisfactorio con nosotros durante el tiempo

que reciba nuestro servicio, entonces aplicaremos el depósito más los intereses acumulados contra el saldo pendiente en su factura final o transferiremos el saldo pendiente igual al depósito identificado en el contrato de garantía a la cuenta de la cuenta del aval para pagar de acuerdo con el contrato de garantía. Le haremos una factura por cualquier saldo remanente y la factura deberá pagarse al momento de la recepción. Haremos un reembolso de cualquier saldo a su favor o transferiremos el saldo a favor a su nuevo REP, si usted lo solicita y su nuevo REP consiente en ello.

Facturación y pago: Nosotros proporcionaremos una factura mensual que incluirá los cargos actuales y el monto a pagar que se deberá pagar durante los siguientes 16 días calendario desde la fecha mostrada en la factura, excepto si usted está de acuerdo que podamos generar una factura con menor frecuencia si no recibimos lecturas del medidor o información de uso del TDSP o ERCOT a tiempo para preparar y enviar una factura mensual. También podemos emitir facturas menos frecuentemente o enviarle la factura electrónicamente si usted está de acuerdo en aceptar arreglos alternos. Si usted no paga su factura en la fecha de vencimiento, podemos hacer un cargo por pago tardío de un 5% sobre el monto del servicio de electricidad del mes pasado. Las penalizaciones por pago tardío no excederán el monto máximo permitido por la ley. Nos reservamos el derecho de bloquear clientes por hacer pagos ACH si hay dos transacciones NSF publicadas en la cuenta dentro de un periodo de 12 meses. También nos reservamos el derecho de des-inscribir al cliente de los pagos con giro automático en el caso de que el pago sea declinado y no procesado debido a NSF o a cualquier otra razón. Si usted no realiza pagos oportunos a los montos debidos bajo este contrato, nos reservamos el derecho de referir el saldo pendiente a un abogado o un agente de cobranza para su recuperación. Si referimos su saldo pendiente a un abogado o agente de cobro para su recuperación, o recuperamos su saldo pendiente a través de protocolización, banca rota u otro procedimiento judicial, entonces usted se obliga a pagar honorarios y gastos razonables (incluyendo los honorarios del abogado) que incurramos para el proceso de cobranza. La "Ley" significa cualquier ley, estatuto, regulación, reglamento, protocolo ERCOT, reglamento de intercambio, decisión, mandato judicial, orden, decreto o juicio o cualquier otra interpretación hecha por cualquier corte, agencia o mediación que tenga jurisdicción, incluyendo ERCOT.

Si tiene alguna pregunta, preocupación, consulta sobre la facturación o está interesado en solicitar los siguientes servicios que ofrecemos, póngase en contacto con nosotros para obtener ayuda.

Facturación nivelada: La opción de facturación por niveles le ayuda a administrar su presupuesto de electricidad permitiéndole pagar el mismo monto nivelado cada mes. Para calcular su monto nivelado, revisaremos su historia de uso de los 12 meses anteriores para determinar su uso promedio mensual. Luego, ese uso promedio mensual será multiplicado por su precio contratado para electricidad (que incluye todos los cargos recurrentes mensuales). Cada 3 meses, ajustaremos su uso real (y sus cargos reales resultantes) a su factura nivelada. En la medida en que nos deba fondos adicionales en base a este ajuste, la diferencia será recolectada durante un periodo de no menos que el periodo de reconciliación o hasta que se de por terminado el servicio. En la medida que le debamos dinero, estos fondos simplemente serán acreditados o reembolsados al terminar el servicio.

Facturación promedio: La opción de facturación promedio le ayuda a administrar su presupuesto de electricidad permitiéndole pagar un monto promediado cada mes. Para calcular el monto que usted pagará cada mes agregamos el monto de su factura actual a los montos de sus 11 facturas previas para el domicilio de su servicio, si están disponibles. Luego tomamos el total y dividimos el monto por 12 o por los meses totales disponibles para el servicio de su domicilio. Si no tiene facturas previas a su nombre en el domicilio del servicio o si no tiene facturas de 11 meses en el domicilio del servicio, tomaremos el uso previo que esté disponible para el domicilio del servicio y aplicaremos su precio actual para calcular su monto de pago mensual promedio. Finalmente, agregamos o restamos 1/12 de cualquier saldo diferido que tenga acumulado. El balance diferido es cualquier diferencia entre su monto de pago mensual promedio y su mensual real puede ser encontrada en su factura mensual de Chariot Energy. En el caso de que el contrato sea cancelado o terminado, o su servicio de electricidad sea desconectado, la opción de facturación promedio no afecta su obligación de pagar por todo el uso real.

Cheque bancario automático: Usted puede optar por pagar cómodamente su factura mediante cheque bancario automático.

Pago automático con tarjeta de crédito: Puede pagar su factura con Visa, MasterCard, Discover o American Express.

Administración de cuenta en línea: Usted puede recibir, ver y/o pagar su factura electrónicamente a través de nuestra Administración de cuenta en línea.

Nos reservamos el derecho de ajustar su factura. Podemos calcular una factura en base a lecturas de medidor estimadas cuando no existan lecturas de medidores reales de TDSP o ERCOT. Una vez que las lecturas del medidor sean recibidas, emitiremos una factura o haremos ajustes en una factura subsecuente. Si usted está de acuerdo en comprarnos otros productos o servicios, o compra productos o servicios que son ofrecidos por nosotros pero provistos por terceros (servicios de terceros), usted acepta que la factura que le proveemos puede incluir los cargos de dichos productos y servicios. Aplicaremos todos los pagos que usted haga en su factura primero a los montos que nos debe por el servicio de electricidad.

Plan de convenio de pagos: Llámenos si anticipa que tendrá dificultad para pagar su factura en la fecha de vencimiento. Chariot Energy podrá ofrecerle un arreglo (convenio) de pagos que le permita pagar su factura después de la fecha de vencimiento pero antes de la fecha de pago de la siguiente factura.

Plan de pagos diferidos: Llámenos si anticipa que tendrá dificultad para pagar su factura en la fecha de vencimiento. Usted puede ser elegible para asistencia de pago o un plan de pagos diferidos. Un plan de pagos diferidos le permite pagar una factura pendiente en plazos que se extienden más allá de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Los planes de pagos diferidos también están disponibles para clientes cuyas facturas venzan durante una emergencia de clima extremo si así lo declara nuestro TDSP; durante un estado de desastre declarado por el gobernador en el área cubierta por la declaración, conforme lo indique el PUCT; o a los clientes que fueron facturados insuficientemente por \$50.00 USD o más. Si la facturación insuficiente es de \$50.00 USD o más, ofreceremos un plan de pagos diferidos por la misma duración del tiempo en que fue facturado insuficientemente. Podría no ser ofrecido un plan de pagos diferidos a clientes cuya factura insuficiente se deba a robo del servicio.

Si usted no está actualmente en un plan de pagos diferidos, facturación por presupuesto, o plan de pagos promedio, pondremos a su disposición un plan de pagos diferidos, si así lo solicita, para una factura que venza en julio, agosto o septiembre, a clientes residenciales que cumplan con los siguientes requerimientos: 1) los clientes designados como Clientes residenciales de cuidado crítico o Clientes residenciales con condiciones crónicas, o 2) clientes que hayan expresado imposibilidad de pagar a menos que: hayan estado desconectados durante los 12 meses anteriores, hayan hecho más de dos pagos durante los 12 meses anteriores en los que sus fondos fueron insuficientes, o que hayan recibido servicio de nosotros por menos de tres meses y han demostrado falta de crédito suficiente o falta de un historial de pagos satisfactorio con su proveedor de servicio de electricidad anterior. Usted puede elegir: (a) un plan que requiere un pago inicial que no sea mayor al 50% del monto a pagar y el remanente sea pagado por al menos cinco ciclos de facturación un nivel o (b) un plan de pagos promedio. De manera similar, estará disponible un plan de pagos diferidos si se solicita para las mismas clases de clientes elegibles, para una factura cuya fecha de pago sea en enero o febrero si en el mes anterior el TDSP notificó al PUCT de una emergencia de clima extremo para el condado del cliente en el área de servicio TDSP por al menos cinco días consecutivos durante el mes.

Todos los clientes deben tener en cuenta que si escogen entrar a un plan de pagos diferidos o a un plan de pagos promedio, puede colocarse en su cuenta un interruptor de retención. Un interruptor-retención significa que usted no será capaz de comprar electricidad de otras compañías hasta que pague el monto a pagar pasado que le debe a Chariot Energy. El interruptor de retención será retirado después de su pago final en que este monto a pagar pasado sea procesado. Mientras aplique un interruptor de retención, si usted está desconectado por no pagar a Chariot Energy, necesitará pagarnos para que su electricidad sea reanudada. La tarifa de desconexión será cargada en su cuenta si no paga el monto a pagar pasado antes de la fecha en que su servicio está sujeto a desconexión como se indica en su notificación de desconexión, sin importar una extensión de su cuenta por cualquier razón, incluyendo su elegibilidad para asistencia de pago o un plan de pagos diferidos. El programa de Asistencia de Chariot Energy también está disponible para brindar asistencia en pagos para clientes calificados que han experimentado una emergencia o dificultad temporal que impacta su estado financiero. El programa se funda en parte por contribuciones de clientes de Chariot Energy. Usted puede contribuir a este programa en su factura cada mes. Chariot Energy también ofrece programas de eficiencia energética para todos los clientes, incluyendo clientes de bajos ingresos.

Si usted no paga a tiempo los montos a pagar y referimos su saldo pendiente a un abogado o un tercero agente de cobranza para su recuperación, o interpone una demanda, o cobramos su saldo pendiente a través de protocolización, banca rota u otro procedimiento judicial, entonces usted se obliga a pagar una tarifa de cobranza de terceros del 30% que será cobrada contra su saldo a pagar pasado.

Desconexión de su servicio de electricidad: PODEMOS SOLICITAR LA DESCONEXIÓN DE SU SERVICIO DE ELECTRICIDAD SI USTED NO PAGA TOTALMENTE SU DEPÓSITO O EL MONTO A PAGAR PASADO DE SU FACTURA DE SERVICIO DE ELECTRICIDAD A LA FECHA DE VENCIMIENTO AL NOTIFICARSE LA DESCONEXIÓN. Le notificaremos antes de que desconectemos su servicio de electricidad, como lo autoriza el PUCT. Podemos solicitar una desconexión de su servicio de electricidad sin notificación previa inmediatamente bajo situaciones específicas, incluyendo la existencia de una condición peligrosa en su domicilio del servicio o por robo del servicio.

Si usted recibe una notificación de desconexión también podemos cargar una tarifa por desconexión si no paga el monto vencido antes de la fecha en que su servicio sea sujeto a desconexión conforme se indica en la notificación de desconexión. Este cargo aplicará sin importar si su servicio de electricidad está desconectado actualmente.

Actualizaciones de cuentas de clientes: Chariot Energy también puede comunicarse con usted a través de un proceso de actualización de cuenta. Al momento de inscribirse con nosotros usted debe brindar un número celular válido que pueda aceptar mensajes de texto. Pueden aplicar tarifas por mensajería de texto cargadas por su proveedor de servicio de teléfono celular. Al brindar su número de teléfono celular, usted autoriza a Chariot Energy a tener rutas adicionales para ponerse en contacto con usted usando un marcador automatizado o mediante mensajes de texto.

1. Cuando usted decida ingresar al servicio de mensajes de texto (SMS), le enviaremos un mensaje de texto para confirmar su inscripción.
2. Usted puede cancelar el servicio de mensajes de texto en cualquier momento. Simplemente envíe un mensaje de texto con la palabra "STOP" (DETENER) al 28181. Después de enviarnos el mensaje de texto con la palabra "STOP", le enviaremos un mensaje de texto para confirmar que su suscripción ha sido eliminada. Después del mensaje de confirmación, usted ya no recibirá nuestros mensajes de texto. Si desea volver a unirse al servicio de mensajes de texto, por favor envíe un correo electrónico a nuestro servicio de atención al cliente en CustomerCare@MyChariotEnergy.com o llame al 1-855524-2746.
3. Si en algún momento usted olvida qué palabras clave son compatibles, simplemente envíe la palabra "HELP" (AYUDA) al 28181. Después de que usted nos envíe el mensaje de texto con la palabra "HELP" (AYUDA), le responderemos con instrucciones sobre cómo usar nuestro servicio de mensajes de texto (SMS) y cómo eliminar su suscripción.
4. Podemos enviar mensajes a los siguientes operadores de telefonía móvil:
 0. **Principales operadores de telefonía móvil:** AT&T, Verizon Wireless, Sprint, T-Mobile, MetroPCS, U.S. Cellular, Alltel, Boost Mobile, Nextel y Virgin Mobile.
 1. **Operadores de telefonía móvil menores:** Alaska Communications Systems (ACS), Appalachian Wireless (EKN), Bluegrass Cellular, Cellular One of East Central IL (ECIT), Cellular One of Northeast Pennsylvania, Cincinnati Bell Wireless, Cricket, Coral Wireless (Mobi PCS), COX, Cross, Element Mobile (Flat Wireless), Epic Touch (Elkhart Telephone), GCI, Golden State, Hawkeye (Chat Mobility), Hawkeye (NW Missouri), Illinois Valley Cellular, Inland Cellular, iWireless (Iowa Wireless), Keystone Wireless (Immix Wireless/PC Man), Mosaic (Consolidated or CTC Telecom), Nex-Tech Wireless, Ntelos, Panhandle Communications, Pioneer, Plateau (Texas RSA 3 Ltd), Revol, RINA, Simmetry (TMP Corporation), Thumb Cellular, Union Wireless, United Wireless, Viaero Wireless, y West Central (WCC or 5 Star Wireless). ***Los operadores de telefonía móvil no son responsables por los mensajes retrasados o no entregados***
5. Como siempre, se podrían aplicar tarifas de mensajes y datos por cualquier mensaje que le enviemos de nuestra parte y que usted nos envíe a nosotros. La frecuencia de los mensajes varía. Si tiene alguna pregunta acerca de su plan de texto o plan de datos, la mejor opción es comunicarse con su proveedor de servicios inalámbricos. Para cualquier pregunta acerca de los servicios proporcionados por este código corto, usted puede enviar un correo electrónico a CustomerCare@MyChariotEnergy.com o llamarnos al 1-855-524-2746.

6. Si tiene alguna pregunta acerca de la privacidad, por favor lea nuestra política de privacidad: <https://chariotenergy.com/privacy-policy/>

Programa de referencias: Los clientes que nos refieran recibirán un crédito en la facturación dentro los 90 días siguientes a la fecha de inicio de referencias con Chariot Energy. Los créditos en la factura no podrán ser intercambiados por pagos en efectivo, y sólo aplicarán a la cuenta del nombre de quien refiere, en base a su código de referencia asignado. Los clientes que fueron referidos recibirán su crédito en la factura dentro de los siguientes 90 días de la fecha de inicio del servicio y después del pago a tiempo y completo de la factura. La cuenta del cliente referido debe estar al día para recibir el crédito en la factura. Si el cliente descontinúa el servicio con Chariot Energy como un cliente, no tendrá derecho a recibir un pago sobre los saldos negativos generados por los créditos de referencia. Los créditos a las facturas son aplicados a nivel de cuenta y si usted transfiere su servicio a otra ubicación, sus créditos de la factura aún serán aplicables. Chariot Energy se reserva el derecho a cambiar o da por terminado en cualquier momento. Los créditos en factura por referencia de amigos no son válidos con otras ofertas y promociones.

Antidiscriminación: No podemos negar el servicio ni requerir un prepagado o depósito por servicio en base a su raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente de ingresos legal, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación en un área afligida económicamente o calificación para ingresos bajos o servicios de eficiencia de energía. Tampoco podemos usar puntuación crediticia, historial crediticio o datos de pagos de servicios públicos como la base para determinar el precio del servicio de electricidad para productos con un término de contrato de 12 meses o menores.

Cientes con cuidados críticos o condición crónica: Si usted tiene una persona viviendo permanentemente en su premisa que ha sido diagnosticada por un médico como dependiente de un dispositivo médico que use energía eléctrica para sostener la vida, puede solicitar designación como un Cliente residencial de cuidados críticos. Si tiene una persona viviendo permanentemente en su premisa que haya sido diagnosticada por un médico con una condición médica grave que requiera un dispositivo médico que use energía eléctrica o calentamiento eléctrico o enfriamiento eléctrico para evitar el deterioro de una función vital a través de un deterioro significativo o exacerbación de la condición, puede solicitar la designación como Cliente residencial con condición crónica. Para ser considerado para tal designación, debe enviar el formulario aprobado por el PUC por facsímil u otros medios electrónicos a la TDSP llenado por un médico. El TDSP le notificará del estado final de su designación como Cliente residencial de cuidados críticos o Cliente residencial con condición crónica y le notificará cuándo vencerá dicha designación y si usted recibirá una notificación de renovación. El TDSP también nos notificará sobre su estatus. La designación como Cliente residencial con cuidados críticos o Cliente residencial con condición crónica no le libera de su obligación de pagar por el servicio de electricidad que reciba de nosotros.

Cortes de energía y emergencias: Por favor llame al número de teléfono del TDSP enumerado en su factura si tiene una emergencia eléctrica o un corte de energía.

Disputas o quejas: Si usted tiene cualquier pregunta, preocupación o queja, por favor contáctenos. En el evento poco probable en que no podamos responder inmediatamente a su pregunta o queja, investigaremos rápidamente el asunto y le informaremos acerca de nuestros hallazgos. Durante este tiempo, no se requerirá que pague la porción disputada de su factura. Si por cualquier razón usted no está satisfecho con su respuesta, puede contactar al PUC.

Limitaciones de responsabilidad: USTED ESTÁ DE ACUERDO QUE CAUSAS Y EVENTOS MÁS ALLÁ DE NUESTRO CONTROL, INCLUYENDO DESASTRES NATURALES, ACTOS DE AUTORIDAD GUBERNAMENTAL, ACCIDENTES, HUELGAS, PROBLEMAS CON EL PERSONAL Y EVENTOS DE FUERZA MAYOR QUE OCURRAN CON RESPECTO AL TDSP, ERCOT U OTROS SISTEMAS O ACTIVOS DE TERCEROS (UN EVENTO DE FUERZA MAYOR), PUEDE OCASIONAR INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO Y QUE NOSOTROS NO SEREMOS RESPONSABLES POR DICHAS INTERRUPCIONES. TAMBIÉN ESTÁ DE ACUERDO EN QUE NO SOMOS RESPONSABLES DE GENERAR SU ELECTRICIDAD NI POR TRANSMITIR Y DISTRIBUIR ELECTRICIDAD A SU DOMICILIO DEL SERVICIO. MÁS AÚN, USTED ESTÁ DE ACUERDO QUE NO TENDREMOS RESPONSABILIDAD LEGAL CON RESPECTO A CUALQUIER SERVICIO DE TERCEROS; QUE NUESTRA RESPONSABILIDAD NO EXCUSADA POR RAZÓN DE FUERZA MAYOR O DE OTRO MODO SERÁ LIMITADA ÚNICAMENTE A DAÑOS REALES DIRECTOS; Y NINGUNO DE NOSOTROS TENDRÁ RESPONSABILIDAD LEGAL POR EL OTRO POR DAÑOS CONSECUTIVOS, INCIDENTALES, PUNITIVOS, DISCIPLINARIOS O INDIRECTOS. USTED RENUNCIA A CUALQUIER OTRO REMEDIO EN LA LEY O EN DERECHO. ESTAS LIMITACIONES APLICAN INCLUSO SI RESULTAN DAÑOS DE LA NEGLIGENCIA, YA SEA ÚNICA, EN CONJUNTO, CONCURRENTENTE, ACTIVA O PASIVA. NO HAY TERCEROS BENEFICIARIOS AL CONTRATO.

DECLARACIONES Y GARANTÍAS: LA ELECTRICIDAD VENDIDA BAJO ESTE CONTRATO SERÁ SUMINISTRADA DESDE UNA VARIEDAD DE FUENTES DE GENERACIÓN. SI USTED ELIJE COMPRAR UN PRODUCTO DE ENERGÍA RENOVABLE, NOS ASEGURAREMOS DE QUE SEA RETIRADO EL MONTO APROPIADO DE CRÉDITOS DE ENERGÍA RENOVABLE (REC) PARA AUTENTIFICAR LA ENERGÍA RENOVABLE CONTENIDA EN EL PRODUCTO. CHARIOT ENERGY SE ESFUERZA POR PROPORCIONAR 100% DE ENERGÍA SOLAR. EN ALGUNAS O TODAS LAS INSTANCIAS, CHARIOT ENERGY PUEDE ELEGIR EN COMPRAR UN PORCENTAJE DE LA ENERGÍA QUE RECIBE DE OTRAS FUENTES RENOVABLES. EL SISTEMA TDSP O ERCOT NO ENTREGARÁ ELECTRICIDAD DESDE UNA FUENTE DE GENERACIÓN ESPECÍFICA A SU DOMICILIO DEL SERVICIO. SI USTED ADQUIERE ENERGÍA RENOVABLE DE NOSOTROS, ESTÁ PROVEYENDO SOPORTE FINANCIERO PARA FUENTES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE MÁS NO ESTARÁ RECIBIENDO LA ENERGÍA PRECISA GENERADA DE DICHA FUENTE. NOSOTROS NO HACEMOS DECLARACIONES NI DAMOS GARANTÍAS DISTINTAS A AQUELLAS ESTABLECIDAS EXPRESAMENTE EN EL CONTRATO Y EXPRESAMENTE DESCONOCEMOS CUALQUIER OTRA GARANTÍA, ESCRITA U ORAL, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO CAPACIDAD DE COMERCIALIZACIÓN, CONFORMIDAD CON MODELOS O EJEMPLOS E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR.

Provisiones que sobreviven: Las obligaciones acerca de indemnización, pago de impuestos, limitaciones de responsabilidad y cláusulas de escape sobrevivirán indefinidamente a la terminación del contrato.

Inexigibilidad: Si cualquiera de las partes o sus activos bajo el contrato se convierten en sujetos a cualquier ley promulgada durante el término del contrato que haga que el contrato quede inexigible o que sea ilegal, entonces ni usted ni Chariot Energy puede dar por terminado el contrato sin el consentimiento de la otra parte y habiéndole notificado con 30 días de anticipación, y sin ninguna obligación, pago o de otro modo (diferente al pago de obligaciones por la electricidad previamente suministrada a usted).

Legislación vigente: SU CONTRATO CON Chariot Energy ESTÁ GOBERNADO POR LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS. EL CÓDIGO COMERCIAL UNIFORME DE TEXAS APLICA A LOS TÉRMINOS DEL SERVICIO Y LA ELECTRICIDAD ES CONSIDERADA COMO UN "BIEN". El Código comercial uniforme puede ser leído en el siguiente sitio web: <http://www.statutes.legis.state.tx.us/?link=BC>

Asignación

Usted puede no asignar su contrato con nosotros en su totalidad o en parte, o cualquiera de sus derechos u obligaciones bajo el contrato sin nuestro consentimiento por escrito. Chariot Energy puede, sin su consentimiento: (i) como parte de cualquier financiamiento u otro arreglo financiero, asignar, vender o dar en prenda este contrato o sus cuentas, ingresos o procedimientos, o (ii) asignar este acuerdo a un afiliado de Chariot Energy o para cualquier otra persona o entidad que tenga éxito para la totalidad o una porción sustancial de valoración de Chariot Energy.

Cláusula de escape: Si cualquiera de nosotros renuncia a uno o más incumplimientos por la otra parte en el desempeño de cualquiera de las provisiones del contrato, entonces tal renuncia no se tomará como una renuncia de cualquier otro incumplimiento ya sea del mismo tipo o de diferente naturaleza.