

# TERMS OF SERVICE

## Pre-Paid Variable Price Product

This document ("Agreement") sets out the Terms of Service for the purchase of electricity between Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy ("Amigo Energy", "we" and "us") and you, the customer ("you", "your" and "Customer"). Customer and Amigo Energy may be referred to individually as a "Party" or collectively as "Parties" herein. Your electricity requirements at the service location or ESI ID designated by you on your Enrollment or Renewal Form will be served under this Agreement. This Agreement shall not be applicable to Customers who have a time of use meter.

Amigo Energy is your Retail Electric Provider ("REP"). Amigo Energy sets the charges you pay for retail electric service. The electricity that Amigo Energy sells to you must be transported to your service location over transmission and distribution systems which will continue to be regulated by the Public Utility Commission of Texas ("PUCT") and owned by a Transmission and Distribution Service Provider ("TDSP"). The PUCT reviews and approves the rates that the TDSP can charge to transport and distribute electricity to your service location. These charges are passed on by Amigo Energy to you, the Customer, along with certain charges and fees assessed by the Electric Reliability Council of Texas ("ERCOT").

### Types of Products

We provide electricity under three different product types: fixed rate, indexed and variable price. Your EFL specifies the product type and the term that applies to your contract. Please note that only those parts of this "Product Types" section that describe your specific product type will apply to your contract.

**Fixed Rate Products.** Fixed Rate Products have a contract term of at least three months. Provided that your peak demand does not exceed fifty (50) kW during the term of this Agreement, the price of a fixed rate product may only change during a contract term to reflect actual changes in TDSP charges, changes to the ERCOT or Texas Regional Entity administrative fees charged to loads, or changes resulting from federal, state or local laws that impose new or modified fees or costs on us that are beyond our control.

**Term Indexed Products.** Term indexed products have a contract term of at least three months and a price that changes according to a pre-defined pricing formula that is based on publicly available indices or information. The price for term indexed products may also change without advance notice to reflect actual changes in TDSP charges; changes to the ERCOT or Texas Regional Entity administrative fees charged to loads; or changes resulting from federal, state or local laws or regulatory actions that impose new or modified fees or costs on us that are beyond our control. Price changes resulting from these limited circumstances do not require us to provide you with advance notice.

**Month-to-Month Indexed Products.** Month-to-Month indexed products have a contract term of thirty-one (31) days or less and a price that changes according to a pre-defined pricing formula that is based on publicly available indices or information. The price for month-to-month indexed products may also change without advance notice to reflect actual changes in TDSP charges, changes to the ERCOT or Texas Regional Entity administrative fees charged to loads, or changes resulting from federal, state or local laws or regulatory actions that impose new or modified fees or costs on us that are beyond our control.

**Variable Price Products.** The price of a variable product can change, without notice to you, after your first billing cycle at the sole discretion of Amigo Energy. Variable price products have a contract term of thirty-one (31) days or less and a price that varies according to the method disclosed on your EFL.

### Length of Service

Your service under this Agreement will begin on the date requested and according to applicable rules. In the event that your TDSP is unable to perform the switch as scheduled, you will continue to receive electricity service from your current provider and will not receive a bill from Amigo Energy until the actual switch occurs. Your initial length of service is indicated on your Enrollment or Renewal Form and/or in the EFL.

### Right to Rescission

If you are switching to Amigo Energy from a different REP, you may rescind this Agreement without penalty at any time before midnight of the third federal business day after receiving this Agreement. PUCT rules permit Amigo Energy to assume that you will receive this Agreement three (3) federal business days after we mail it to you. You may call us or write to us to rescind this Agreement at 713-881-8590 or toll-free 1-888-469-2644 and 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

### Right to Cancel

Amigo Energy may cancel your Agreement if you do not maintain a positive balance. We may also cancel this Agreement if we are no longer a REP in your areas or for any other lawful reason, including in response to changing market conditions. Amigo Energy will provide you with written notice at least fourteen (14) days prior to cancellation. You may cancel this Agreement at any time without penalty. In the event of cancellation, (i) you will have to contact another REP directly to have your electric service reconnected and (ii) all amounts owed by you to Amigo Energy shall become immediately due and payable.

## **Billing & Payment**

Prepaid service requires you to prepay for your electric service, so you will not receive a monthly bill or invoice. Your initial payment must cover the Connection Balance, any previous debt owed to Amigo Energy, and any applicable TDSP fees (such as move-in fees) to start service, and any non-recurring fees. In order to keep your electricity service flowing, you must maintain a current balance of more than the disconnection balance described in your Prepay Disclosure Statement (PDS). If your current balance falls below the disconnection balance, your service may be disconnected. Your current balance will be reduced on a daily basis according to your usage. Additionally, any non-recurring fees from your TDSP and/or Amigo Energy may reduce your prepaid account balance as well as all billed taxes, including sales tax, and reimbursement for the state miscellaneous gross receipts tax as applicable. If disconnected, you will be required to pay any negative balance as well as a payment toward electric service of at least \$10.

Following the switch to Amigo Energy from your current provider, you will also be able to access your current account balance, current electricity rate, and estimated amount of remaining prepaid electricity by automated phone by calling 1-888-997-1899.

You may make payments by credit card, debit card or by phone. You may also make payments at any Barri, MoneyGram or ACE Cash Express location. You may also mail either a money order or cashier's check to 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056 ATTN: Accounts Receivable. If you choose to mail a payment, you must allow sufficient time for mailing and processing before your pre-payment balance drops below \$0.00. Amigo Energy shall not be responsible for any delay in processing manual payments (including money orders or cashier's checks). Upon Amigo Energy's receipt of your payment, we will provide you a written confirmation of such payment via your chosen method of communication as specified in your Enrollment Form.

## **Communication of Information**

Amigo Energy will use either an email address or a text-message to provide you with any required or important information such as low balance alerts, payment confirmations and other important account activities or required contract notices. It is your responsibility to take all actions necessary to establish, maintain and update your email address and/or text-message contact number because failure to do so could result in disconnection of your electric service.

## **Summary of Usage and Payment ("SUP")**

You may request a Summary of Usage and Payment ("SUP") by calling Amigo Energy at 1-888-469-2644. It can be emailed or mailed depending on the delivery method you choose at the time of call.

## **Additional Charges & Fees**

Amigo Energy will charge 1) a \$25.00 returned payment fee, 2) \$2.95 payment processing fee plus tax for any payments applied to your account. Such fees are in addition to any disconnect/reconnect fees that may be assessed by your TDSP.

Acceptance by us of any partial payment from you will not relieve you of your obligation to pay the full amount owed. You will be responsible for any non-recurring fees assessed by the TDSP and/or Amigo Energy associated with requests for move-in or switch, self-selected switches, disconnection and reconnection fees, previous errors in charges to your account, meter tampering or meter read errors, or other errors or omissions.

Amigo Energy offers each Customer the opportunity to voluntarily contribute to a payment assistance program for qualified residential Customers. You may find more information about Amigo Energy's payment assistance program by calling our customer service department.

Additional information regarding any of the aforementioned programs may be obtained by contacting an Amigo Energy customer service representative at 713-881-8590 or 1-888-469-2644.

## **Default & Disconnection of Service for Nonpayment**

If you fail to maintain a positive balance, Amigo Energy may order the TDSP to disconnect electric service to the premise(s) served under this Agreement. Amigo Energy will provide you with warning notices via email, and/or text message as indicated on your Enrollment Form, at least one (1) day prior to your balance dropping to \$0.00. If you fail to replenish the balance on your pre-paid account and your account drops to or below \$0.00, your service will be disconnected without additional notice.

Even if you are disconnected for nonpayment, you remain liable to Amigo Energy for all amounts and any charges associated with disconnection of service for nonpayment and reconnection. We reserve the right to pursue all legal remedies available to us to collect any amounts lawfully owed. In the event you fail to pay your charges in accordance with this Agreement, you agree to pay reasonable collection costs and expenses (including attorney's fees and third party collection fees) we incur as a result of our attempt to collect any amounts you owe.

In the event that you have more than one agreement with Amigo Energy for service to ESI IDs not receiving service under this Agreement, any failure to pay under another agreement with Amigo Energy will constitute a default under this Agreement and shall give Amigo Energy the right to terminate this Agreement and seek any other remedy available to Amigo Energy at law or in equity.

## **Deferred Payment Plans**

Amigo Energy must offer you upon request a deferred payment plan if your prepaid account balance goes below negative \$50 during an extreme weather emergency, if a state of disaster is declared by the Governor or if you have been underbilled. If a deferred payment plan is established, it will be confirmed in writing by Amigo Energy. Amigo Energy may place a switch hold on your account during the term of deferred payment plan until all amounts under the plan are paid. If you fail to adhere to the plan, your service may be disconnected as per normal disconnection procedures. If a switch hold is in effect, you will need to remit payment to regain electric service and you may not obtain service from another provider until all amounts under the plan are paid.

## **Changes in Laws or Regulations**

In the event that there is a Change in Law (as defined below), Amigo Energy reserves the right to modify this Terms of Service. Amigo Energy will provide you with fourteen (14) calendar days' advance written notice of any modification. The modifications will become effective on the date stated in the notice unless you cancel your Agreement in writing. You may cancel your Agreement without penalty no later than the effective date of the modification. Notice is not required for a modification that benefits you. Change in Law means any change in federal, state or local law or any legislative or regulatory action that imposes new or modified fees or costs on Amigo Energy that are beyond Amigo Energy's control.

## **Dispute Procedures**

If you have any questions, concerns, complaints or a dispute regarding your Amigo Energy service or this Agreement, please call our Customer Service number at 713-881-8590 or toll-free 1-888-469-2644. See "Your Rights as a Customer" for further information on customer disputes. Any communications concerning disputed debts, including an instrument tendered as full satisfaction of a debt, are to be sent to the attention of the "Legal Department" at Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056. Any dispute with respect to charges is deemed to be waived unless Amigo Energy is notified in writing within sixty (60) days of the charge date.

## **Critical Care and Chronic Condition Residential Customers**

Amigo Energy is not able to provide prepaid electricity service to customers that are qualified or qualify as critical care or chronic condition. A critical care customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her home who has been diagnosed by a physician as being dependent upon an electric-powered medical device to sustain life. A chronic condition customer is a residential customer who has a person permanently residing in his or her home who has been diagnosed by a physician as having a serious medical condition that requires an electric-powered medical device or electric heating or cooling to prevent the impairment of a major life function through a significant deterioration or exacerbation of the person's medical condition. To apply, your physician must execute and deliver the required forms to your respective TDSP (utility). You may request the forms(s) by calling 1-877-773-8099, the Public Utility Commission or your TDSP utility. If you provide information to Amigo Energy that you have become critical care or chronic condition, Amigo Energy will work with you to transition you to another product or provider in a manner that avoids a service disruption. This designation does not relieve you of any obligations under this Agreement, including your obligation to pay any account balance associated with this contract.

## **Discrimination**

Amigo Energy cannot deny service or require a prepayment or deposit for service based on a customer's race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, level of income, disability, familial status, location of customer in an economically-distressed geographic area or qualification for low-income or energy efficiency services. Further, Amigo Energy cannot use a credit score, credit history, or utility payment data as the basis for determining the price for residential electric service for a product with a term of 12 months or less.

## **Customer Warranties**

Customer warrants and represents that: (i) Customer is the owner or lessee of record for all ESI ID locations to be served hereunder and Customer has the authority to enter into this Agreement for service to each of these ESI IDs; (ii) any and all of the data given, and representations made, concerning electric service to its ESI IDs are true and correct to the best of Customer's knowledge; and (iii) Customer shall consume and not resell any power purchased hereunder with the exception of power consumed by Customer's tenants or lessees.

## **WARRANTY**

**CUSTOMER ACKNOWLEDGES AND AGREES THAT AMIGO ENERGY DOES NOT PRODUCE, TRANSMIT OR DISTRIBUTE POWER AND, AS A RESULT, AMIGO ENERGY CANNOT WARRANT, AND DOES NOT WARRANT IN ANY MANNER, THE ELECTRICITY PROVIDED. NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, WHETHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE OR USE, SHALL APPLY TO AMIGO ENERGY'S PERFORMANCE OF ITS OBLIGATIONS IN THIS AGREEMENT AND ALL SUCH WARRANTIES ARE HEREBY EXPRESSLY DISCLAIMED AND CUSTOMER HEREBY WAIVES ALL SUCH WARRANTIES. AMIGO ENERGY MAKES NO REPRESENTATION AS TO THE SUFFICIENCY, QUALITY OR CONTINUATION OF THE SERVICES PROVIDED HEREIN.**

## **LIMITATION OF REMEDIES, LIABILITY AND DAMAGES**

**THE REMEDY IN ANY CLAIM OR SUIT BY YOU AGAINST AMIGO ENERGY WILL BE LIMITED TO DIRECT ACTUAL DAMAGES. BY ENTERING INTO THIS AGREEMENT, YOU WAIVE ANY RIGHT TO ANY OTHER REMEDY. IN NO EVENT WILL EITHER AMIGO ENERGY OR YOU BE LIABLE FOR CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL OR PUNITIVE DAMAGES. THESE LIMITATIONS APPLY WITHOUT REGARD TO THE CAUSE OF ANY LIABILITY OR DAMAGES.**

### **Force Majeure Event**

If an event occurs which makes it impossible for Amigo Energy to perform under this Agreement (a "Force Majeure Event"), including but not limited to (i) a failure of any wholesale supplier and/or TDSP to perform any contract with Amigo Energy, (ii) force majeure or similar event as declared by our wholesale supplier(s) and/or the TDSP(s), (iii) act of God, (iv) extraordinary weather occurrence, (v) fire or explosion, (vi) any governmental action, prohibition or regulation, or (vii) war, civil disturbance or other national emergency, our performance under this Agreement shall be excused for the duration of such event. Amigo Energy shall promptly notify Customer of the Force Majeure Event, any resulting contingency, and the contemplated effect thereof on the provision of service. Upon elimination or cessation of the Force Majeure Event and any contingency, the obligations herein of Amigo Energy to provide service to Customer shall be reinstated. Amigo Energy reserves the right to terminate this Agreement should the event or the need for contingency not be eliminated within forty-five (45) days after the occurrence.

### **Assignment**

You may not assign or transfer this Agreement, in whole or in part, or any of your rights or obligations hereunder without the prior written consent of Amigo Energy, which shall not be unreasonably withheld. Amigo Energy may assign this Agreement, in whole or in part, without your consent.

### **Miscellaneous**

This Agreement shall be governed by and construed, enforced, and performed in accordance with the laws of the State of Texas and shall supersede any previous promises, understandings and agreements. The provisions of the Uniform Commercial Code ("UCC") shall apply to this Agreement and electricity shall be a "good" for purposes of the UCC. <http://tlo2.tlc.state.tx.us/statutes/docs/BC/content/htm/bc.001.00.000002.00.htm#2.105.00>. If any provision of this Agreement is deemed invalid, illegal or otherwise unenforceable, Customer and Amigo Energy agree that it shall be modified to the minimum extent necessary to render it valid, legal and enforceable. If such provision cannot be modified in a manner that would make it valid, legal and enforceable, such provisions shall be severed from the Agreement, and all other provisions hereof shall remain in full force and effect. In the event there is a conflict between the Your Rights as a Customer document and these Terms of Service, these Terms of Service shall prevail.

### **Entirety of Agreement**

It is the intention of the Parties that the Agreement shall contain all terms, conditions, and protections in any way related to, or arising out of, the sale and purchase of the electricity, and supersedes, any and all prior such agreements between the Parties hereto, whether written or oral, as to the provision of electric service to any of Customer's ESI IDs. Both Parties have agreed to the wording of the Agreement and any ambiguities therein shall not be interpreted to the detriment of either Party merely by the fact that such Party is the author of the Agreement. The Agreement may not be modified or amended except in writing, duly executed by both Amigo Energy and Customer.

### **Contact Information**

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificate No. 10081, is a licensed retail electric provider. Any questions or inquiries regarding this Agreement may be directed to an Amigo Energy customer service representative at [customersupport@amigoenergy.com](mailto:customersupport@amigoenergy.com), 713-881-8590 or 1-888-469-2644. We are available Monday-Friday 8:00 AM-7:00 PM CST Saturday 9:00 AM-6:00 PM CST. Our internet address is [www.amigoenergy.com](http://www.amigoenergy.com). Our fax number is 1-888-548-7690. Our mailing address is: Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

**In case of an emergency or to report an outage, please contact your electric utility (Transmission and Distribution Service Provider - TDSP) directly. CenterPoint: 1-800-332-7143; Oncor: 1-888-313-4747; Texas New Mexico Power: 1-888-866-7456; AEP Central: 1-866-223-8508; AEP North: 1-866-223-8508**

## **TERMINOS DE SERVICIO**

### **Producto Pre pagado de Precio Variable**

Este documento ("Contrato") establece los Términos del Servicio para la compra de electricidad y se celebra entre Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy ("Amigo Energy", "nosotros" y "nos") y usted, el cliente ("usted", "su" y "Cliente"). En el presente documento se podrá hacer referencia al Cliente y a Amigo Energy, individualmente como una "Parte" o colectivamente como "Partes". Sus necesidades de electricidad en la ubicación de servicio o ESI ID designada por usted en su Formulario de Inscripción serán atendidas de conformidad con este Contrato. Este Contrato no será aplicable a Clientes que tienen un medidor para determinar el tiempo de uso.

Amigo Energy es su Proveedor Minorista de Electricidad ("REP", sigla en inglés). Amigo Energy establece los cargos que usted paga por el servicio minorista de electricidad. La electricidad que Amigo Energy le vende a usted debe ser transportada a su ubicación de servicio por medio de sistemas de transmisión y distribución que continuarán siendo regulados por la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT", sigla en inglés) y será de propiedad de un Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución ("TDSP", sigla en inglés). La PUCT revisa y aprueba las tarifas que el TDSP puede cobrar para transportar y distribuir electricidad a su ubicación de servicio. Estos cargos son imputados por Amigo Energy a usted, el Cliente, junto con ciertos cargos y tarifas evaluadas por el Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT", sigla en inglés).

#### **Tipos de Productos**

Amigo Energy provee electricidad bajo tres diferentes tipos de producto: producto tarifa fija, producto indexado y producto de precio variable. Su Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL" por sus siglas en inglés) especifica el tipo de producto y el término que aplica a su contrato. Por favor note que solamente las partes de esta sección de "Tipos de Productos" que describen su producto específico, aplicarán a su contrato.

**Productos de Tarifa Fija.** Los Productos de Tarifa Fija tienen una duración de contrato de por lo menos tres meses. El precio de un producto de tarifa fija pudiera cambiar solamente durante la duración de un contrato para reflejar lo cambios actuales en los cargos del "TDSP"; cambios en los cargos administrativos del Consejo de Fiabilidad del Servicio Eléctrico de Texas ("ERCOT" por sus siglas en inglés) o de la Entidad Regional de Texas encargada de las cargas de electricidad; o cambios que se derivan de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas nuevas o modificadas o costos para Amigo Energy que están fuera de nuestro control. Los cambios en precios que resultan de estas circunstancias limitadas no requieren que le demos previo aviso.

**Productos de Término Indexados.** El precio de un producto variable puede cambiar sin previo aviso después de su primer ciclo de facturación y a discreción del. Los Productos Indexados tienen una duración de contrato de por lo menos tres meses y un precio que cambia de acuerdo a una fórmula de precio pre-definida que está basada en índices o información de acceso al público. Es posible que el precio para los productos de tarifa indexada también cambie sin previo aviso para reflejar cambios actuales en cargos del "TDSP"; cambios en los cargos administrativos del Consejo de Fiabilidad del Servicio Eléctrico de Texas ("ERCOT") o la Entidad Regional de Texas encargada de las cargas de electricidad; o cambios que se derivan de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas nuevas o modificadas o costos para Amigo Energy que están fuera de nuestro control.

**Productos Mes a Mes Indexados.** Los Productos Mes a Mes Indexados tienen una duración de contrato de treinta y un (31) días o menos y un precio que cambia de acuerdo a una fórmula de precio pre-definida que está basada en índices o información de acceso al público. El precio para Productos de Mes a Mes Indexados pudiera también cambiar sin previo aviso para reflejar cambios actuales en cargos del "TDSP"; cambios en los cargos administrativos del Consejo de Fiabilidad del Servicio Eléctrico de Texas ("ERCOT") o la Entidad Regional de Texas encargada de las cargas de electricidad; o cambios que se derivan de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas nuevas o modificadas o costos para Amigo Energy que están fuera de nuestro control.

**Productos de Precio Variable.** El precio de un producto variable puede cambiar sin previo aviso después de su primer ciclo de facturación y a discreción del Amigo Energy. Los Productos de Precio Variable tienen una duración de contrato de treinta y un (31) días o menos y un precio que varía de acuerdo al método que se da a conocer en su Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL").

#### **Duración del Servicio**

Su servicio bajo este Acuerdo comenzará en la fecha solicitada y de acuerdo con las reglas aplicables. En caso de que su TDSP no pueda realizar el cambio según se programó, usted continuará recibiendo el servicio de energía eléctrica por parte de su actual proveedor y no recibirá alertas de Amigo Energy hasta que el cambio realmente ocurra. La duración inicial de su servicio se indicará en su Formulario de Inscripción o Renovación y/o en la EFL.

#### **Derecho de Rescisión**

Si usted se está cambiando a Amigo Energy de un REP diferente, usted puede rescindir este Contrato sin penalización alguna en cualquier momento antes de la medianoche del tercer día laborable federal después de recibir este Contrato. Las normas de la

PUCT permiten a Amigo Energy presumir que usted recibirá este Contrato tres (3) días laborables federales después de que nosotros se lo enviemos por correo. Para rescindir este Contrato usted puede llamarnos al teléfono 713-881-8590 o a la línea gratuita 1-888-469-2644, o escribirnos a la siguiente dirección: 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

### **Derecho a Cancelar**

Amigo Energy puede cancelar su Acuerdo si no mantiene un saldo positivo. También podemos cancelar su Contrato si dejamos de ser un REP en sus áreas, o por cualquier otra razón legal, inclusive en respuesta a las condiciones cambiantes del mercado. Amigo Energy le proporcionará una notificación escrita por lo menos con catorce (14) días de anticipación a la cancelación. Usted puede cancelar en cualquier momento sin penalización. En caso de cancelación, (i) usted tendrá que ponerse en contacto directamente con otro REP para que le reconecten su servicio eléctrico y (ii) todas las cantidades adeudadas por usted a Amigo Energy se convertirán inmediatamente en cantidades vencidas y pagaderas.

### **Facturación y Pago**

El servicio de prepago requiere que usted pague por adelantado por su servicio de electricidad, por lo que no recibirá una factura o factura mensual. Su pago inicial debe cubrir el saldo de conexión, cualquier deuda anterior debida a Amigo Energy y cualquier tarifa TDSP aplicable (como las tarifas de mudanza) para iniciar el servicio y cualquier cargo no recurrente. Para mantener fluido su servicio de electricidad, debe mantener un saldo actual superior al saldo de desconexión descrito en su Declaración de divulgación de prepago (PDS). Si su saldo actual cae por debajo del saldo de desconexión, puede que su servicio sea desconectado. Su saldo actual se reducirá diariamente según su uso. Además, las tarifas no recurrentes de su TDSP y/o Amigo Energy pueden reducir el saldo de su cuenta de prepago, así como todos los impuestos facturados, incluido el impuesto sobre las ventas y el reembolso del impuesto de ingresos brutos estatales según corresponda. Si se le desconecta, se le pedirá que pague cualquier saldo negativo, así como un pago hacia el servicio eléctrico de al menos \$10.

Una vez que reciba servicio eléctrico de Amigo Energy, usted podrá acesar su cuenta, su balance actual, su tarifa actual y el tiempo restante de electricidad pre pagado llamando al sistema automatizado al 1-888-469-2644.

Usted puede realizar pagos por medio de tarjeta de crédito, tarjeta de débito o por teléfono. También puedo ir a cualquier estación de pago de Ace Cash Express, Barri o MoneyGram. También puedo enviar cheque de caja u orden de pago por correo a 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056 Atn: Accounts Receivable. Si escoge enviar pago por correo, debe dar suficiente tiempo para el envío y procesamiento antes de que su saldo disminuya por debajo de \$0.00. Amigo Energy no será responsable por demoras en el procesamiento de pagos manuales (incluyendo órdenes de pago o cheque de caja). Una vez recibido su pago por Amigo Energy, se le proporcionará una confirmación por escrito de dicho pago por medio de su método de comunicación previamente seleccionado en su hoja de aplicación.

### **Transmisión de Información**

Amigo Energy le enviará por correo electrónico o por mensaje de texto información importante como alertas de saldo bajo, confirmaciones de pago y otra noticia relevante a su servicio. Es su responsabilidad tomar toda medida necesaria para establecer, mantener y actualizar su dirección de correo electrónico o teléfono para envío de mensajes de texto ya que en caso de no tener información al día su servicio puede ser desconectado.

### **Resumen de Consumo y Pagos (SUP)**

Usted puede solicitar un Resumen de Uso y Pago llamando a Amigo Energy al 1-888-469-2644. Se puede enviar por correo electrónico o por correo, dependiendo del método de entrega que elija en el momento de la llamada.

### **Cargos Adicionales**

Amigo Energy cobrará 1) \$25.00 por pago rechazado, 2) \$2.95 por procesar un pago a su cuenta y estos cargos son adicionales a cualquier cargo incurrido con la compañía de transmisión por desconectar y/o reconectar su servicio.

Nuestra aceptación de cualquier pago parcial por su parte no lo liberará de su obligación de pagar la cantidad total adeudada. Usted será responsable de los gastos no recurrentes evaluado por el TDSP y/o Amigo Energy, relacionados con solicitudes urgentes para mudarse o cambiarse, cambios auto seleccionados, recargos por desconexión y reconexión, errores anteriores en los cargos a su cuenta, manipulación del medidor o errores en la lectura del medidor, u otros errores u omisiones.

Amigo Energy ofrece a cada Cliente la oportunidad de contribuir voluntariamente a un programa de asistencia de pago para Clientes residenciales calificados. Usted puede encontrar más información referente al programa de ayuda de pago de Amigo Energy llamando a nuestro departamento de servicio al cliente.

Se puede obtener información adicional relacionada con cualquiera de los programas antes mencionados poniéndose en contacto con un representante de Amigo Energy que ofrece servicio al cliente, llamando al número 713-881-8590 ó 1-888-469-2644.

## **Incumplimiento y Desconexión del Servicio por Falta de Pago**

Si no mantiene un balance positivo en su cuenta, Amigo Energy puede ordenar a la compañía de transmisión la desconexión del servicio a los lugares regidos por este acuerdo. Amigo Energy le enviará avisos por email y/o mensaje de texto al menos un (1) día antes de que su balance caiga en \$0.00. Si mantiene un saldo positivo y este cae por debajo de \$0.00, su servicio será desconectado sin un aviso adicional.

Aun cuando su servicio sea desconectado por falta de pago, usted continuará siendo responsable ante Amigo Energy por todas las cantidades y cargos relacionados con la desconexión del servicio por falta de pago y por la reconexión. Nos reservamos el derecho de agotar todas las soluciones legales que tengamos disponibles para cobrar todas las cantidades legalmente adeudadas. En caso de que usted no pague sus cargos de acuerdo con este acuerdo, usted acepta, por el presente, pagar los costos y gastos de cobro que se consideren razonables (incluyendo honorarios de abogados y honorarios a terceros por concepto de cobro) incurridos por nosotros como resultado de nuestro intento de cobrar cualquier cantidad que usted deba.

En caso de que usted tenga más de un acuerdo con Amigo Energy para servicio a ESI IDs, y los mismos no estén recibiendo servicio bajo los términos de este acuerdo, cualquier incumplimiento en el pago bajo los términos de otro acuerdo con Amigo Energy constituirá incumplimiento bajo este acuerdo y le otorgará a Amigo Energy el derecho de terminar este acuerdo y buscar otro recurso disponible para Amigo Energy ya sea de conformidad con la ley o bajo derecho de equidad.

## **Plan de Pago Diferido**

Amigo Energy tiene que ofrecerle si usted lo solicita un plan de pago diferido si su saldo cae por debajo de \$50 negativo durante una emergencia climatológica, si el gobernador establece un estado de desastre o si no se le ha cobrado suficiente. Si un plan de pago diferido se establece, Amigo Energy lo confirmará por escrito. Amigo Energy tiene derecho a establecer una prohibición de cambio en su cuenta hasta que lo que debe ha sido pagado. Si no cumple el plan de pago, su servicio puede ser desconectado de acuerdo al procedimiento de desconexión. Si existe una prohibición de cambio, usted tendrá que pagar para restablecer servicio eléctrico y no podrá contratar servicio eléctrico con otro proveedor hasta que todo lo debido es pagado.

## **Cambios en Leyes o Reglamentos**

En caso de cambio en la ley (según definición a continuación), Amigo Energy reserva el derecho de modificar estos términos de servicio. Amigo Energy le dará catorce (14) días naturales previo aviso por escrito de cualquier modificación. Las modificaciones serán vigentes en la fecha indicada en el aviso al no ser que usted cancele su acuerdo por escrito. Usted puede cancelar su acuerdo sin penalización antes de la fecha de vigencia indicada en el aviso. Previo aviso no es necesario en caso que la modificación le beneficie. Cambios en la ley se refiere a cualquier cambio de ley federal, estatal o local, o cualquier acción legislativa o regulatoria que impone cargos o costos nuevos o modificados sobre Amigo Energy que están fuera del control de Amigo Energy.

## **Procedimientos en caso de Desacuerdos**

En caso de que usted tenga alguna pregunta, inquietud, queja o desacuerdo relacionado con el servicio que Amigo Energy le suministra o con este Contrato, por favor llame a Servicio al Cliente al siguiente número de teléfono: 713-881-8590 o llamada gratuita al 1-888-469-2644. Refiérase a "Sus Derechos como Cliente" para obtener información adicional sobre desacuerdos con clientes. Cualquier comunicación con respecto a deudas disputados, inclusive un instrumento ofreció como satisfacción plena de una deuda, es de ser enviada a la atención del "la Asesoría jurídica" en Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056. No se considerará cualquier desacuerdo con respecto a un cargo a menos que Amigo Energy sea notificado por escrito dentro de sesenta (60) días de la fecha de la factura.

## **Clientes de Cuidado Crítico/Condición Crónica**

Amigo Energy no es permitido ofrecer servicio pre pagado a clientes de cuidado crítico o condición crónica. Un cliente de cuidado crítico es un cliente residencial que tiene una persona que vive de manera permanente en el domicilio que ha sido diagnosticado por un médico que requiere instrumentación médica eléctrica para sostener la vida. Un cliente de condición crónica es un cliente residencial que tiene una persona que vive de manera permanente en el domicilio que ha sido diagnosticado por un médico que tiene una condición médica que requiere instrumentación medica eléctrica o calefacción o aire acondicionado para prevenir el deterioro de una función vital por causa del empeoramiento de una condición médica. Para aplicar, su médico debe firmar y entregar los formularios necesarios a su compañía de transmisión. Usted puede solicitar los formularios llamando a 1-877-773-8099, la Comisión de Servicios Públicos de Texas o su compañía de transmisión. Si usted indica que ha sido designado cliente de cuidado crítico o condición crónica, Amigo Energy trabajará para cambiarle a otro producto o proveedor de manera que su servicio no es interrumpido. Esta designación no afecta sus obligaciones de este acuerdo incluyendo su obligación de pagar cualquier saldo relacionado a este contrato.

## **Discriminación**

Amigo Energy no puede negar el servicio a un cliente o exigir un prepago o depósito por el servicio basándose en la raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingreso, discapacidad, condición familiar, ubicación del cliente en un área geográfica económicamente deprimida, o clasificación por concepto de ingresos bajos o servicios

de uso eficiente de energía. Además, Amigo Energy no puede usar una calificación de crédito, historial de crédito, o información sobre pagos de servicios públicos como la base para determinar el precio del servicio residencial de energía eléctrica de un producto con un plazo de 12 meses o menos.

### **Garantías del Cliente**

El Cliente garantiza y declara: (i) que el Cliente es propietario o arrendatario del registro de todas las ubicaciones ESI ID que serán servidas de acuerdo con el presente, y que el Cliente se encuentra autorizado para celebrar este Contrato a fin de obtener servicio para dichos ESI IDs; (ii) que toda y cualquier información proporcionada, así como las declaraciones realizadas con respecto al servicio eléctrico para sus ESI IDs son verdaderas y correctas de acuerdo al leal saber y entender del Cliente; y (iii) que el Cliente consumirá y no revenderá ninguna energía adquirida de acuerdo con el presente, con excepción de la energía consumida por los inquilinos o arrendatarios del Cliente.

### **GARANTÍA**

EL CLIENTE RECONOCE Y CONVIENE EN QUE AMIGO ENERGY NO PRODUCE, TRANSMITE NI DISTRIBUYE ENERGÍA Y, COMO RESULTADO DE ESTO, AMIGO ENERGY NO PUEDE GARANTIZAR Y NO GARANTIZA DE MANERA ALGUNA, LA ELECTRICIDAD QUE SE SUMINISTRA. NINGUNA DECLARACIÓN O GARANTÍA, YA SEAN ESTAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZABILIDAD O CAPACIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O USO, SE APLICARÁN A AMIGO ENERGY CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DE ACUERDO CON ESTE CONTRATO, Y POR MEDIO DEL PRESENTE AMIGO ENERGY EXPRESAMENTE DESCONOCE Y REPUDIA TODAS DICHAS GARANTÍAS, Y ASIMISMO POR MEDIO DEL PRESENTE EL CLIENTE RENUNCIA A TODAS DICHAS GARANTÍAS. AMIGO ENERGY NO HACE DECLARACIÓN ALGUNA CON RESPECTO A LA SUFICIENCIA, CALIDAD O CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE SUMINISTRAN DE CONFORMIDAD CON ESTE DOCUMENTO.

### **LIMITACIÓN DE RECURSOS, RESPONSABILIDADES Y DAÑOS**

TEL RECURSO INHERENTE A CUALQUIER DEMANDA O JUICIO INTERPUESTO POR USTED EN CONTRA DE AMIGO ENERGY SERÁ LIMITADO A DAÑOS REALES. AL CELEBRAR ESTE CONTRATO, USTED RENUNCIA A TODO DERECHO RELACIONADO CON CUALQUIER OTRO RECURSO. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA NI AMIGO ENERGY NI USTED SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS RESULTANTES, IMPREVISTOS O PUNITIVOS. ESTAS LIMITACIONES SE APLICAN SIN TOMAR EN CUENTA LA CAUSA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD O DAÑO.

### **Evento de Fuerza Mayor**

En caso de que ocurra un evento que imposibilite a Amigo Energy cumplir con este Contrato (un "Evento de Fuerza Mayor"), incluyendo pero sin limitarse a (i) falta por parte de cualquier proveedor(es) mayorista(s) y/o desde los TDSP(s) en el cumplimiento de cualquier contrato que tenga(n) con Amigo Energy, (ii) fuerza mayor o evento similar que sea declarado por nuestro(s) proveedor(es) mayorista(s) y/o por el/los TDSP(s), (iii) caso fortuito, (iv) ocurrencia de cambios climáticos extraordinarios, (v) incendio o explosión, (vi) cualquier acción, prohibición o regulación gubernamental, o (vii) guerra, conmoción civil u otra emergencia nacional, nos excusará de cumplir con los términos de este Contrato por el tiempo de duración de dicho evento. Amigo Energy notificará inmediatamente al cliente sobre el Evento de Fuerza Mayor, sobre cualquier contingencia resultante y sobre el efecto anticipado del mismo sobre el suministro del servicio. Una vez que el Evento de Fuerza Mayor o cualquier contingencia haya sido eliminado o haya cesado, las obligaciones de Amigo Energy, de acuerdo con este documento, de suministrar el servicio al cliente serán restablecidas. Amigo Energy se reserva el derecho de terminar este Contrato en caso de que el evento o la necesidad de una contingencia no pudiese ser eliminada dentro de cuarenta y cinco (45) días después de la ocurrencia.

### **Cesión**

Usted no puede ceder o transferir este Contrato, en su totalidad o parcialmente, o cualesquiera de sus derechos u obligaciones bajo los términos del presente sin el consentimiento previo por escrito de Amigo Energy. Amigo Energy podrá ceder el presente Contrato, en todo o en parte, sin su consentimiento.

### **Miscelánea**

Este Contrato se regirá por, y se interpretará, impondrá y cumplirá de acuerdo con las leyes del Estado de Texas y sustituirá a cualesquier promesas, acuerdos y convenios anteriores. Las disposiciones del Código Comercial Uniforme ("UCC", sigla en inglés) se aplicarán a este Contrato y la energía eléctrica será un "bien" para efectos del UCC <http://tlo2.tlc.state.tx.us/statutes/docs/BC/content/htm/bc.001.00.000002.00.htm#2.105.00>. En caso de que cualquier disposición de este Contrato sea considerada inválida, ilegal o de otra manera inejecutable, el Cliente y Amigo Energy acuerdan que la misma será modificada hasta el punto mínimo necesario para que sea válida, legal y ejecutable. Si dicha disposición no puede ser modificada de tal manera que se la haga válida, legal y ejecutable, dicha disposición será excluida del Contrato, y todas las otras disposiciones del mismo permanecerán en plena vigencia y efecto. En caso de que existiera un conflicto entre el documento de Sus Derechos como Cliente y estos Términos del Servicio, estos Términos del Servicio prevalecerán.



### **El Contrato en su Totalidad**

La intención de las partes es que el Contrato contenga todos los términos, condiciones y protecciones que estén de alguna manera relacionadas con, o que surjan de la venta y compra de electricidad, y que sustituya a cualesquiera y a todos los contratos celebrados previamente entre las Partes del presente, ya sean éstos escritos u orales, con respecto al suministro del servicio eléctrico para cualquiera de los ESI IDs del Cliente. Ambas Partes han acordado que la redacción del Contrato y cualquier ambigüedad en el mismo no serán interpretadas en detrimento de cualquier parte simplemente por el hecho de que dicha parte sea la autora del Contrato. El Contrato no puede ser modificado o corregido, a menos que la modificación o corrección sea hecha por escrito y debidamente suscrita tanto por Amigo Energy como por el Cliente.

### **Información sobre Contacto**

Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy, Certificado No. 10081, es un proveedor minorista de electricidad con licencia. Cualesquier pregunta o consulta relacionada con este Contrato puede ser dirigida al representante de servicio al cliente de Amigo Energy, escribiendo al correo electrónico [customersupport@amigoenergy.com](mailto:customersupport@amigoenergy.com), llamando al número de teléfono 713-881-8590 o al teléfono 1-888-469-2644. Nosotros estamos disponibles desde las lunes-viernes 8:00 AM-7:00 PM CST sábado 9:00 AM-6:00 PM CST. Nuestra dirección de Internet es [www.amigoenergy.com](http://www.amigoenergy.com). Nuestro número de fax es 1-888-548-7690. Nuestra dirección de correo es: Fulcrum Retail Energy LLC d/b/a Amigo Energy 5251 Westheimer Rd. Suite 1000, Houston, TX 77056.

**En caso de una emergencia o para reportar una interrupción de servicio, por favor póngase en contacto directamente con su servicio público de electricidad (Proveedor de Servicio de Transmisión y Distribución – TDSP). CenterPoint: 1-800-332-7143; Oncor: 1-888-313-4747; Texas New Mexico Power: 1-888-866-7456; AEP Central: 1-866-223-8508; AEP North: 1-866-223-8508**