



Bienvenido a Griddy!

Gracias por elegir Griddy Energy LLC ("Griddy", Company" o "nosotros" o "nos") como su Proveedor Eléctrico Minorista ("REP"). Su membresía con nosotros consiste en varios acuerdos: (1) este Acuerdo de Términos de Servicio ("TOSA"), (2) etiqueta de datos de Electricidad ("EFL"), (3) Declaración de divulgación de prepago ("PDS"), (4) sus Derechos como documento de Cliente ("YRAC"), (5) Acuerdo de Licencia de Usuario final ("EULA"), (6) Poliza de privacidad (" Poliza de privacidad"), (7) Poliza de arbitraje, (8) Poliza de comunicaciones y (9) cualquier notificación escrita que le proporcionemos (colectivamente, estos acuerdos y polizas constituyen su acuerdo de membresía con Griddy, el "Acuerdo de membresía" o "Acuerdo"). Usted acepta que tenemos el derecho de hacer cambios y enmiendas al Acuerdo y los cambios entrarán en vigor con al menos 14 días de aviso por escrito.

Este Acuerdo de Membresía está disponible para su revisión en nuestro sitio web y en su aplicación.

Al utilizar nuestro sitio web o hacer clic para aceptar el Acuerdo, usted ha aceptado estar obligado por los términos del Acuerdo. Usted nos autoriza a obtener información que consideramos necesaria o útil para proporcionarle servicio eléctrico, que puede incluir, pero no se limita a, su dirección, número de teléfono, números de cuenta, datos de uso histórico, y otra información. La mayoría de la información que recopilamos provendrá de usted cuando se inscriba en Griddy, pero también autoriza a Griddy a recopilar información relevante de su utilidad local, REP actual u otros terceros. Además, nos declara que usted es el titular de la cuenta o que está autorizado por el titular de la cuenta para firmar y aceptar este Acuerdo con Griddy en su nombre o en el del titular de la cuenta.

### La información de Contacto

Los representantes de servicio al cliente de Griddy están disponibles para ayudarle de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Hora Central.

Griddy Energy LLC	(800) 993-6207
REP Certificate No: 10243	Fax: (346) 998-1880
11811 North Freeway, #500	<a href="https://griddy.com">https:// griddy.com</a>
Houston, Texas 77060	<a href="mailto:support@griddy.com">support@griddy.com</a>

### Informes de Interrupciones de Servicio

En caso de un corte de energía, puede llamar a Griddy al (800) 993-6207 y le dirigaremos a su local Utility. Si es fuera de horas, puede llamar a su Servicio local directamente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al siguiente:

Utilidad Local	Reportar Interrupciones	Solicitudes de Servicio
AEP Texas	(866) 223-8508	(877) 373-4858
CenterPoint Energy	(713) 207-2222	(800) 332-7143
Oncor Electric Delivery	(888) 313-4747	(888) 313-6862
Texas-New Mexico Power	(888) 866-7456	(888) 866-7456

## LET'S GET STARTED

### Quién es Griddy?

Griddy es un proveedor de electricidad al por menor, o "REP." Proporcionamos servicio eléctrico a su hogar o negocio comprando energía a la tarifa del mercado y arreglando la entrega en las líneas de la transmisión y de la distribución. Le conectamos directamente al precio al por mayor de la electricidad y desviamos a intermediarios y corredores costosos. La plataforma propietaria de Griddy se distribuye a través de nuestra potente e intuitiva aplicación que proporciona información de mercado en tiempo real y permite a los miembros ver su consumo y gasto de electricidad.

### ¿Qué es la Utilidad Local?

Su servicio de utilidad local cobra por mantener la infraestructura de transmisión y distribución. Cuando usted compra electricidad de Griddy, debemos hacer arreglos para que la electricidad se entregue a su casa a través de su Servicio local. La Utilidad local también es responsable de leer su medidor y restaurar la alimentación si hay un corte.

### ¿Cuáles son mis derechos como usuario de pre-pago?

Sus derechos como usuario de pago por uso se resumen en su documento de YRAC. Además, usted debe saber que no negaremos el servicio o requerimos un prepago o depósito por el servicio basado en la raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación de un miembro en un área geográfica económicamente afectada, o calificación para servicios de bajos ingresos o eficiencia energética. Además, nunca usaremos su historial de crédito, puntuación de crédito o datos de pago de servicios públicos para establecer un precio para su Acuerdo.

### ¿Qué pasa si necesito una copia de mi Acuerdo en español?

#### ¿Qué hago si necesito una copia de mi Contrato en español?

Su TOSA, EFL, PDS and YRAC están disponibles en Español en nuestra página web. Usted puede obtener los documentos de su Contrato (TOSA,

EFL, PDS, y YRAC) en español en nuestro sitio web.

### ¿Qué sucede si tengo una disputa o una queja?

Si tiene comentarios específicos, preguntas, quejas o consultas de facturación, póngase en contacto con nosotros en:

Griddy Energy LLC  
11811 North Freeway, #500  
Houston, Texas 77060  
Teléfono: (800) 993-6207  
El Fax: (346) 998-1880  
Correro Electrónico: support@griddy.com

Si no está satisfecho con nuestra investigación/revisión, o si prefiere trabajar con ellos directamente, puede participar en el proceso informal de resolución de quejas de la Comisión de Servicios públicos de Texas ("PUCT") a través del siguiente método de contacto:

Comisión de Servicios Públicos de Texas  
División de Protección al Cliente

P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326  
Phone: (512) 936-7120 or in Texas (toll-free) 1-888-782-8477,  
El Fax: (512) 936-7003  
Correro Electrónico: customer@puc.state.tx.us  
[www.puc.state.tx.us](http://www.puc.state.tx.us)  
TTY (512) 936-7136  
Transmitir Texas (toll-free) 1-800-735-2989

Queremos resolver problemas con usted, sin embargo, si no podemos o el PUCT no puede, usted está de acuerdo en que vamos a arbitrar el asunto. Por favor, haga clic en este enlace para obtener más información sobre nuestra Políza de Arbitraje

**Como se detalla en nuestra Políza de Arbitraje, usted está de acuerdo con la resolución de disputas y el arbitraje vinculante. Estos términos afectan sus derechos, incluyendo una renuncia a las acciones de la clase y los juicios con jurado. Revise estos términos cuidadosamente mientras los reconoce y los acepta. También puede optar**

**por no someterse a arbitraje como se detalla en nuestra póliza.**

### **¿Dónde puedo encontrar las reglas y estatutos que se mencionan en este Acuerdo de Términos de Servicio ("TOSA")?**

Para obtener más información sobre las reglas mencionadas en este TOSA, puede ver una copia de las Reglas Sustantivas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas aquí:

<http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>

### **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO DE PAGO POR MOVIMIENTO DE GRIDDY**

#### **¿Soy elegible para el servicio de pago por i-go de Griddy?**

Usted es elegible si:

- Su ubicación de servicio tiene instalado un medidor de sistemas de medición avanzada aprovisionado.
- usted no es un Cliente Residencial de Cuidados críticos o de Enfermedades Crónicas. Cuidado crítico o condición Crónica los clientes residenciales no son elegibles para un servicio de pago por uso. Esto es para garantizar que los servicios energéticos esenciales no se interrumpan.
- Usted establece y mantiene un método de comunicación activo, ya sea una dirección de correo electrónico o un número de teléfono móvil, para recibir comunicaciones importantes de Griddy con respecto a su cuenta.
- *Solo para miembros de negocios: su clase de cliente POLR se clasifica como pequeña (< demanda máxima de 50 kW) o comercial media (50-1000 kW de demanda pico). Actualmente no soportamos grandes medidores comerciales.*

Si después de la inscripción Griddy recibe una notificación de su utilidad local de que no tiene instalado un medidor de sistemas de medición avanzados o usted es un cliente de cuidados críticos o de enfermedades crónicas, Griddy le

notificará que no es elegible para recibir servicios de pago por uso. Además, si usted se convierte en un Cliente de Cuidados críticos o de Enfermedades Crónicas después de inscribirse en Griddy, entonces usted será inelegible para continuar recibiendo servicios de pago por uso. Le ayudaremos a encontrar otra alternativa que no sea de pago a medida que vaya a Griddy. Es posible que algunas agencias de asistencia eléctrica no proporcionen asistencia a los miembros que utilizan servicios de pago por uso.

#### **¿Qué tipo de plan de electricidad tengo?**

La PUCT requiere la clasificación de su plan de electricidad en una de las tres categorías: Indexada, fija o variable. Griddy solo ofrece un producto indexado de pago por uso con una función de protección de precios que le permite fijar una tarifa fija que varía trimestralmente. Griddy no ofrece un producto de tarifa fija y no tiene contratos ni cuotas de salida.

#### **¿Cómo funciona el producto de índice?**

El producto indexado Griddy le proporciona el precio al por mayor de la electricidad según lo publicado por el Consejo de confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT"). El precio al por mayor de ERCOT, llamado Locational marginal Pricing ("LMP"), Cambia cada 5 minutos, y se establece cada 15 minutos al precio del punto de liquidación en tiempo real ("RTSPP"). El RTSPP es generalmente el promedio de los tres (3) LMPs más cualquier escalera de "escasez" conocida como ORDCs. Así es como ERCOT factura el mercado de la electricidad al por mayor. Debido a que le pasamos los costos de venta al por mayor, le facturamos usando el RTSPP por cada intervalo de 15 minutos.

Para obtener más información sobre esta fórmula, consulte su EFL. Nota: Dado que los medidores inteligentes solo informan del uso en intervalos de 15 minutos, Griddy solo puede facturarte de acuerdo con el RTSPP de 15 minutos.

El precio de los productos indexados puede cambiar sin previo aviso para reflejar los cambios reales en los cargos por servicios públicos locales; cambios en los cargos administrativos de ERCOT o de la

entidad de confiabilidad de Texas; o cambios resultado de leyes federales, estatales o locales o acciones regulatorias que imponen tarifas o costos nuevos o modificados a Griddy que están fuera de nuestro control.

### **Cómo funciona Griddy Price Protection?**

Griddy establece una tarifa de protección de precios cada tres meses para cada utilidad local y publica esta tarifa en un EFL antes del inicio del período de tres meses para el cual es efectiva (“tarifa variable de plazo”). Como miembro de Griddy, puede optar por bloquear esta tarifa en cualquier momento y acepta que se le facture esta tarifa por todo su uso hasta el final del plazo de tarifa variable aplicable. Una vez que finalice el plazo de tarifa variable para el que ha fijado la tarifa (y comience el siguiente plazo de tarifa variable), su tarifa de facturación se actualizará a la tarifa de protección de precios para el nuevo plazo de tarifa variable, sin embargo, usted será elegible para regresar a la tarifa de índice en cualquier momento.

La Tarifa de Protección de Precios puede cambiar en los Términos de Tarifa Variable subsiguientes a discreción exclusiva de Griddy. Griddy fija esta tarifa basándose en el costo esperado y realizado de la compañía de energía al por mayor, servicios auxiliares, cartera renovable costos estándar, y pérdidas de transmisión y distribución. Griddy le notificará en la fecha de entrada en vigor de cualquier cambio posterior en el precio. Puede ver el precio histórico cobrado por este producto en nuestro sitio web en [www.griddy.com](http://www.griddy.com) o llamando al (800) 993-6207.

La Tarifa de Protección de Precios puede cambiar el primer día de cada Plazo de Tarifa Variable, por lo que su factura puede reflejar dos cargos de energía diferentes dependiendo de cuándo inicie el servicio y su ciclo de facturación.

La tarifa de protección de precios puede cambiar sin previo aviso para reflejar los cambios reales en los cargos de servicios públicos locales; cambios en los cargos administrativos de ERCOT o de la Entidad

de Confiabilidad de Texas; o cambios resultado de leyes federales, estatales o locales o acciones regulatorias que imponen tarifas o costos nuevos o modificados a Griddy que están fuera de nuestro control.

### **¿Cómo funciona Griddy?**

La membresía de Griddy le conecta directamente con el precio al por mayor de la electricidad. Es un producto de pago por movimiento que puede cancelar en cualquier momento sin penalización.

Podemos cambiar las disposiciones no relacionadas con los precios de su Acuerdo proporcionándole un aviso. Le notificaremos al menos 14 días antes de que se aplique cualquier cambio a su cuenta o de otro modo entre en vigor. Si no cancela su Acuerdo antes de la fecha de entrada en vigor del cambio, el cambio entrará en vigor en la fecha indicada en su aviso.

## **PRECIOS Y TARIFAS**

### **Cómo lo hago, ave de quién es mi precio de índice?**

Puedes ver el precio LMP de la electricidad en tiempo real en la aplicación Griddy en cualquier momento. También puede visitar el siguiente sitio web [www.ercot.com](http://www.ercot.com) o el número de teléfono (800) 993-6207 para determinar su precio actual. El precio oscila entre por debajo de 0.0/kWh a \$9/kWh, que es la capitalización de mercado. Aquí está un desglose de los precios desde principios de 2018:

- El 50% de los intervalos de 15 minutos han estado por debajo de 2/kWh
- El 90% de los intervalos de 15 minutos han estado por debajo de 4/kWh
- El 95% de los intervalos de 15 minutos han estado por debajo de 6,6/kWh

Tenga en cuenta: El precio LMP, en general, cambia cada 5 minutos, pero se puede actualizar dentro de cada intervalo de 5 minutos.

Puede ver el precio RTSP en el gráfico de uso y la pantalla de estado una vez que obtengamos los datos de su medidor inteligente.

También puede consultar el EFL, que proporciona ejemplos del precio medio por kWh basado en diferentes niveles de uso mensual.

### ¿Qué son los servicios auxiliares?

Los Servicios Auxiliares incluyen cargos de ERCOT para apoyar y mantener la confiabilidad de la red, conciliaciones de liquidación y costos incurridos para participar en el mercado mayorista de ERCOT. También incluimos cualquier ajuste de energía por pérdidas de transmisión y distribución, por energía no contabilizada ("UFE"), cambios en el RTSP, y los costos de crédito y transacción relacionados con el mercado incurridos por Griddy en esta partida.

Estos cargos se calculan sobre una base prorrateada por kWh simple para el uso diario y aparecen en la pantalla de estado de cuenta en la pestaña Electricidad al por mayor.

Si se le está facturando la Tarifa de Protección de Precios, estos cargos del Servicio Auxiliar están incluidos en su Tarifa de Protección de Precios y no cambiarán por el Plazo de Tarifa Variable.

### Cómo lo hago, ave de quién es mi tarifa de protección de precios?

Se le notificará la Tarifa de Protección de Precios el primer día de cada trimestre al que se aplique. También puede ver la tarifa actual en cualquier momento en la página de protección de precios de su aplicación Griddy.

También puede consultar el EFL, que proporciona ejemplos del precio medio por kWh basado en diferentes niveles de uso mensuales.

### ¿Hay cargos recurrentes?

Griddy te conecta directamente con el precio mayorista de la electricidad, lo que te permite comprar al mismo precio que las compañías eléctricas minoristas. Los miembros de Griddy pagan un costo mensual de membresía para recibir acceso al precio real de la generación de electricidad sin cargos adicionales ni márgenes. Hay un cargo de membresía para los miembros

residenciales ("Membresía Residencial") y otro para los miembros de negocios ("Membresía de Negocios"):

- Membresía Residencial: \$9.99 al mes
- La membresía comercial se basa en el uso mensual (kWh):
  - 0 < 5,000: \$9.99 al mes
  - 5,000 < 15,000: \$99 al mes
  - 15,000 < 30,000: \$199 al mes
  - 30,000 < 60,000: \$299 al mes
  - 60,000 o mas: Negociable

We charge a merchant service (payment processing) fee that applies to each Payment Method transaction. It is not more than 2.5% + 25¢ per payment.

### ¿Cuáles son los cargos de entrega de TDU de servicios públicos locales?

Esto es lo que su servicio local cobra por mantener la infraestructura de transmisión y distribución y la medición de su electricidad. Estos incluyen, pero no se limitan a: Cuotas mensuales, cargos por uso y cargos por demanda. Los pasamos a través de ustedes sin ninguna Marca.

### ¿Cuáles son las tarifas no recurrentes de la Empresa Local?

Estos son cargos que debe pagar que se originan en su Servicios Públicos Locales y se pasan a través de usted sin. Estas tarifas suelen resultar cuando usted pide a su Servicio local que realice un servicio especial. Las tarifas no recurrentes por la Utilidad local pueden incluir la conexión de servicio, las tarifas de desconexión o reconexión, las tarifas de prueba de medidor, o las tarifas especiales de lectura de medidor fuera de ciclo. Estas tarifas aparecerán como partidas en tu estado de cuenta y no están incluidas en el precio medio por kWh que se muestra en tu EFL. El precio específico por cada tarifa de servicio local variará dependiendo de la utilidad que sirve a su área.

### Qué impuestos se incluyen?

Usted será responsable de todos y cada uno de los impuestos que se aplican a su suministro de

electricidad. Estos impuestos y cargos se incluirán en una línea de pedido separada en su estado de cuenta.

### ¿Qué otras tarifas no recurrentes puedo cobrar?

Ninguno. Zip. Zilch. Griddy no le cobra ninguna otra tarifa no recurrente.

### ¿Necesito pagar un depósito?

No. Los miembros de Griddy nunca están obligados a pagar un depósito. Sin embargo, al inscribirse tendrá que establecer su cuenta con un Saldo de Conexión.

### SALDO DE CONEXIÓN, CARGOS Y PAGOS, Y SALDO ACTUAL

#### ¿Qué es un balance de conexión?

Un saldo de conexión es la cantidad inicial que usted prepaga al inscribirse para establecer un servicio de pago por uso o para volver a conectar un servicio de pago por uso con Griddy después de una desconexión ("equilibrio de conexión"). El saldo de conexión se establece en \$49 cuando se inscribe. Si su Servicios Públicos Locales cobra una o más tarifas de activación de servicio, el monto de dichos cargos se deducirá del saldo de su cuenta. Al igual que todos los cargos de servicios públicos locales, estos cargos se transfieren sin costo adicional. Para obtener más detalles sobre su saldo de conexión, consulte su PDS.

#### ¿Qué es un saldo de cuenta y cómo se calcula?

El saldo de su cuenta se calcula en función de la electricidad consumida, los cargos de servicios públicos locales transferidos, los impuestos y tarifas transferidos y su membresía de Griddy, todo lo cual se debita diariamente de su cuenta ("saldo de cuenta").

El saldo de su cuenta se calcula en función de la electricidad consumida, los cargos de servicios públicos locales transferidos, los impuestos y tarifas transferidos y su membresía de Griddy, todo lo cual se debita diariamente de su cuenta ("saldo de de desconexión")

#### ¿Cómo se determina mi uso?

Obtenemos sus datos de uso de Smart Meter Texas y ERCOT. Su uso puede estimarse hasta 5 días después de la fecha de funcionamiento. El 5o día hábil, finalizamos su uso para fines de facturación. Cualquier diferencia entre el uso estimado y el uso real se acredita o se debita en su cuenta. Estos datos se reflejan en la pantalla uso y se muestran como el elemento de línea consumo de electricidad en la pantalla Estado

#### ¿Cómo se manejan las correcciones de facturación?

Griddy se reserva el derecho de corregir cualquier factura diaria previa debido a cargos de cliente faltantes o erróneos que puedan surgir como resultado de: (1) errores de medidor; (2) errores de cálculo de impuestos; (3) otros errores y omisiones. Si no se paga ninguna cantidad de la factura inferior y su saldo es igual o inferior a \$0.00, Griddy puede solicitar a su TDSP que desconecte su servicio de electricidad.

#### ¿Qué métodos de pago son compatibles?

Griddy soporta los siguientes métodos de pago ("Métodos de pago"): Tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas de prepago de los principales proveedores de tarjetas (American Express, Visa, Mastercard, Discover).

#### ¿Cómo se cobrará mi método de pago?

Griddy solo ofrece facturación de pago por uso, lo que requiere que usted prepase su servicio eléctrico estableciendo un Saldo de Conexión y manteniendo un Saldo de Cuenta de al menos \$10. Usted no recibirá una factura mensual. Su saldo de conexión inicial debe cubrir cualquier deuda anterior debida a Griddy y cualquier tarifa aplicable de servicios públicos locales para iniciar el servicio. Para mantener su servicio de electricidad fluyendo, su saldo de cuenta debe permanecer más alto que el saldo de desconexión. Si su saldo de cuenta cae por debajo del saldo de desconexión, su servicio puede ser desconectado o interrumpido con poco aviso.

#### ¿Cuándo se cobrará mi método de pago?

Su cuenta se recargará automáticamente cuando el Saldo de su cuenta alcance los \$25 o menos ("Cantidad de recarga").

Para minimizar el número de cargos a tu Método de pago, te recomendamos que ajustes tu Importe de Recarga para que sea igual a tu gasto mensual promedio. Puede hacer esto en cualquier momento en la aplicación.

Si su método de pago principal falla, ejecutaremos inmediatamente cualquier método de pago secundario en el archivo para evitar cualquier interrupción en su cuenta.

### ¿Proporciona opciones de asistencia de pago?

Sí, usted será elegible para establecer un plan de pago diferido si su saldo de cuenta refleja un déficit de \$50 o más Y hay una emergencia climática extrema (como se define en la Regla sustantiva 25.483(j)(1) de la PUCT) O el gobernador declara un estado de desastre en el área cubierta por la declaración y la PUCT ha ordenado que se ofrezcan planes de pago diferido. Usted también será elegible para un plan de pago diferido si su saldo de cuenta refleja un déficit de \$50 o más que resulta de Griddy bajo cobrarle.

Su documento de plan de pagos diferidos tendrá los detalles específicos de su plan. Si usted ingresa en un plan de pago diferido, Griddy puede aplicar una retención de cambio hasta que su plan de pago diferido sea pagado en su totalidad. Un interruptor de espera significa que no podrá comprar electricidad de otro REP mientras todavía esté en un plan de pago con Griddy.

### TERMINACIÓN

#### ¿Cómo rescindo mi Acuerdo?

Just contact us and you can terminate your Agreement at any time, without penalty.

- Teléfono: (800) 993-6207 (toll free)
- Correo electrónico: [support@griddy.com](mailto:support@griddy.com)
- Sitio web: <https://griddy.com>
- El Fax: (346) 998-1880
- Correo: 1811 North Freeway, #500, Houston, Texas 77060

#### ¿Puede Griddy rescindir mi Acuerdo?

Sí, podemos rescindir su Acuerdo a nuestra entera y absoluta discreción. También cerraremos su cuenta si su cuenta permanece interrumpida o desconectada durante más de cinco (5) días laborables consecutivos. En este caso, puede ponerse en contacto con otro REP para establecer su servicio eléctrico.

#### Si se rescinde mi Acuerdo, todavía tendré que pagarle?

Sí, usted será responsable de cualquier cantidad pendiente. Si usted o Griddy rescinde el Acuerdo, todas las cantidades adeudadas por usted a Griddy serán inmediatamente pagaderas y pagaderas. Sus obligaciones con Griddy continuarán hasta que haya pagado todas las cantidades adeudadas. Si usted no paga la cantidad debida o hace arreglos de pago aceptables, podemos usar agencias de cobro de deudas, tribunal de reclamos menores u otros remedios permitidos por la ley para cobrar la cantidad adeudada, incluyendo honorarios y gastos razonables (incluyendo honorarios de abogado) en los que incurrimos en el proceso de cobro. Al proporcionar números de teléfono a Griddy, usted está expresamente dando su consentimiento para ser contactado en esos números para cualquier propósito relacionado con su cuenta, incluyendo cobro de deudas, por una persona viva o servicio automatizado. Vea nuestra Poliza de Comunicaciones para más detalles.

#### ¿Qué sucede si tengo un saldo positivo y se rescinde mi Acuerdo?

Si usted elige inscribirse para el servicio con otro REP, usted tendrá derecho a recibir un reembolso de los fondos restantes en su saldo de cuenta después de deducciones de cualquier cantidad pendiente adeudada a Griddy incluyendo saldos diferidos y honorarios aplicables. Griddy reembolsará automáticamente los métodos de pago en el archivo que tuvo la última transacción(s) correcta(s) para cualquier saldo restante sobre \$5.00. Para saldos por debajo de \$5.00, usted necesitará contactar a Griddy para solicitar un reembolso. Usted recibirá cualquier reembolso debido dentro de diez (10) días hábiles después de que Griddy reciba datos de uso final de su utilidad local.

Su método de pago puede seguir cobrando después de cancelar el servicio si el saldo de su cuenta cae por debajo de \$25 antes de que recibamos sus datos finales de liquidación de ERCOT o de su Utilidad Local.

## DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN

### En qué circunstancias puede interrumpir o desconectar mi servicio?

La continuación del servicio eléctrico depende de su pago previo por servicios en forma oportuna y si su saldo actual cae por debajo del saldo de desconexión de \$10 su servicio puede ser desconectado con poco aviso. Le enviaremos una advertencia de saldo de cuenta bajo por lo menos un (1) día pero no más de siete (7) días antes de que se estima que su saldo de cuenta cae por debajo del saldo de desconexión. Si aún no actúa, podemos desconectar su servicio por falta de pago.

No interrumpiremos ni desconectaremos su servicio eléctrico los días de fin de semana, durante cualquier período en el que los mecanismos de pago especificados para usted en su PDS no estén disponibles o nuestro centro de llamadas no esté funcionando, o durante una emergencia climática extrema, como se define en la Regla sustantiva 25.483(j)(1) de PUCT.

<https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>

Podemos solicitar la interrupción o desconexión inmediata de su servicio eléctrico sin previo aviso en situaciones específicas, incluyendo la existencia de una condición peligrosa en su dirección de servicio o evidencia de robo de servicio.

### ¿Cómo puedo reconectar mi servicio de pago por movimiento?

Para restablecer el servicio, debe llevar el saldo de su cuenta a un nivel igual o superior al saldo de conexión, lo que le exigirá que pague cualquier saldo negativo, incluidos todos los cargos aplicables de servicios públicos locales.

### ¿Todavía tengo que pagar si mi servicio está desconectado?

Sí. Si su servicio está desconectado y su Saldo de Cuenta es negativo en ese momento, se le pedirá que nos pague cualquier monto vencido, así como cualquier cargo requerido de Servicios Públicos Locales.

### ¿Qué pasa si tengo una condición médica que requiere que mi servicio permanezca conectado?

Según las regulaciones estatales, Griddy no puede proporcionar servicio eléctrico de pago por uso a los solicitantes que cumplan con los criterios de servicios públicos de un Cliente Residencial de Cuidados críticos o de condición Crónica. Si después de la inscripción Griddy recibe una notificación de su Servicio local de Servicios públicos de que usted ha sido designado como Cliente Residencial de Cuidados críticos o condición Crónica, trabajaremos con usted para que le pase a otro REP de una manera que busque evitar una interrupción del servicio.

Si no podemos contactar con usted o no responde a nuestros intentos, podemos transferirlo a otro REP. La calificación como Cliente Residencial de Cuidados críticos o condición Crónica por la Utilidad local no le exime de su obligación de pagarnos a nosotros o a la Utilidad local por los servicios prestados.

## COMUNICACIONES

### ¿Cómo te comunicarás conmigo??

Para utilizar los servicios de Griddy, se le requiere que proporcione y mantenga una dirección de correo electrónico y un número de teléfono móvil válidos. Podemos comunicarnos con usted a través de correo electrónico, teléfono, mensaje de texto o notificaciones de inserción de aplicaciones para transmitir información importante de la cuenta, como confirmación de pago, cantidades de recarga inminentes, fallo de pago y advertencias de desconexión.

Al utilizar el sitio web, los servicios o los productos de Griddy o ponerse en contacto con nosotros, usted acepta nuestra Políza de Comunicaciones. Usted acepta recibir llamadas de telemarketing automarcadas y/o pregrabadas de o en nombre de Griddy y sus afiliados o agentes en el número de teléfono proporcionado a Griddy, incluyendo su



número inalámbrico; sin embargo, este consentimiento de telemarketing no es una condición de compra y puede ser revocado.

Usted es responsable de actualizar su información de contacto con nosotros. Por favor revise nuestra Poliza de Comunicaciones detallada.

### ¿Qué sucede si no recibo su correo electrónico o mensaje de texto?

El servicio de pago por uso de Griddy requiere que establezca y mantenga un activo el método de comunicación preferido para que podamos enviarle comunicaciones importantes o requeridas con respecto a su servicio de pago por uso. Aunque haremos todo lo posible para mantenerle informado, Griddy no tiene la obligación de reenviar ninguna comunicación de cuenta a usted, si es necesario u opcional, si su mensaje no se pudo entregar a usted como resultado de su falta de establecer, mantener o actualizar su cuenta de correo electrónico o número de teléfono. Si no mantiene o actualiza la dirección de correo electrónico o el número de teléfono asociado a su cuenta, podría perder avisos importantes de cuenta y la desconexión de su servicio eléctrico.

### SU DERECHO DE RESCISIÓN

Después de haberse inscrito en Griddy, usted tiene el derecho de rescindir su Acuerdo sin cargos o sanciones de cualquier tipo contactando con nosotros antes de la medianoche del tercer día hábil federal después de la fecha en que usted reciba este Acuerdo por primera vez.

Puede rescindir este interruptor poniéndose en contacto con nosotros:

- Teléfono: (800) 993-6207 (toll free)
- Correo Electrónico: [support@griddy.com](mailto:support@griddy.com)
- Sitio Web: <https://griddy.com>
- El Fax: (346) 998-1880
- Correo: 1811 North Freeway, #500, Houston, Texas 77060

Proporcione su nombre, dirección, número de teléfono, número de cuenta y un estado de cuenta de que está rescindiendo su Acuerdo bajo el derecho de rescisión del tercer día.

### INTERRUPCIONES DEL SERVICIO; SIN REEMBOLSO O REEMBOLSO

Los servicios de la empresa pueden suspenderse temporalmente, sin previo aviso, por razones de seguridad, fallos de los sistemas, mantenimiento y reparación u otras circunstancias. Usted acepta que no tendrá derecho a ningún reembolso o reembolso por tales suspensiones y usted acepta no solicitar recursos monetarios o de otro tipo a la Compañía por tales interrupciones o suspensiones de servicio. La empresa no ofrece ninguna garantía de tiempo de actividad específica para los servicios.

### Fuerza mayor

Griddy hará esfuerzos comercialmente razonables para suministrar electricidad, pero no garantiza un suministro continuo de electricidad. El Cliente reconoce que ciertas causas y eventos fuera del control de Griddy (eventos de Fuerza mayor) pueden resultar en desconexiones en servicio y Griddy no será responsable de tales desconexiones. Griddy no genera electricidad, ni transmite ni distribuye electricidad. Por lo tanto, el Cliente acepta que Griddy no será responsable de los daños causados por la electricidad, TDU, eventos de fuerza mayor, incluyendo actos de Dios, actos de cualquier autoridad gubernamental, actos de terroristas o enemigos del estado, accidentes, huelgas o cierres, problemas laborales, trabajos de mantenimiento requeridos, Incapacidad para acceder al sistema de la TDU, falta de rendimiento de la TDU o cualquier causa que esté fuera del control de Griddy.

### ASIGNACIÓN

Usted no puede asignar este Acuerdo a ninguna otra persona sin el consentimiento expreso y por escrito de Griddy o su sucesor en interés, según corresponda. Una asignación hecha por usted sin tal consentimiento requerido por Griddy no tendrá efecto. El Acuerdo de Membresía puede ser asignado por Griddy sin restricción (y sin previo aviso a menos que lo requiera la ley). No se requiere el consentimiento de usted para que Griddy asigne o comprometa (ya sea absoluta, colateral, o cualquier otra asignación o promesa), ni para ninguna concesión de un interés de seguridad en, o el derecho de pago bajo este Acuerdo, y será vinculante para usted y sus sucesores.

## GUARANTÍA

**GRIDDY NO HACE NINGUNA REPRESENTACIÓN O GARANTÍAS, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO ELÉCTRICO Y DESESTIMA CUALQUIER Y TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO POR NO LIMITADO A, GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.**

## LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Se considerará que usted está en control exclusivo (y responsable de cualquier daño o lesión causada por ello) de la energía eléctrica después de la recepción en el punto de entrega o puntos. **GRIDDY NO SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS (INCLUIDOS LOS DAÑOS POR PÉRDIDAS DE BENEFICIOS U OTROS DAÑOS POR INTERRUPTIÓN DE LA ACTIVIDAD), YA SEA POR ESTATUTO, POR CONTRATO O POR TOTR, INCLUSO SI EL RESULTADO DE NEGLIGENCIA (SEA ÚNICO, CONJUNTO, CONCURRENTE, ACTIVA O PASIVA). TODA OTRA RESPONSABILIDAD SE LIMITARÁ A LOS DAÑOS REALES DIRECTOS, Y TALES DAÑOS REALES DIRECTOS SERÁN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO REMEDIO. POR LA PRESENTE, EL CLIENTE RENUNCIA A TODOS LOS DEMÁS RECURSOS LEGALES O EN EQUIDAD. NO HAY TERCEROS BENEFICIARIOS DE ESTE ACUERDO. LA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR TODOS LOS DAÑOS AQUÍ EXPUESTOS ES DE CIEN DÓLARES (US\$100.00).** En la medida en que se liquidan los daños que se requieran en virtud del presente documento, las partes reconocen que los daños no están previstos y no se interpretarán como una sanción, que dichos daños son difíciles o imposibles de determinar, que de lo contrario obtener un remedio adecuado es inconveniente o imposible, y que los daños y perjuicios constituyen una aproximación razonable del daño o la pérdida.

## LEY DE GOBIERNO

Este Acuerdo se regirá, interpretará, interpretará y aplicará de acuerdo con las leyes del Estado de Texas, sin tener en cuenta los principios de conflictos de leyes.

## AUTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Usted autoriza a la Compañía a obtener información de su compañía de servicios públicos y otros proveedores de energía, incluyendo, pero sin limitarse a, el nombre de cuenta, número de cuenta, dirección de facturación, dirección de servicio, número de teléfono, tipo de servicio de oferta estándar, uso eléctrico histórico y futuro, clasificación de tarifas, lecturas de medidores, características del servicio eléctrico, e información de facturación y pago. Asimismo, autoriza a la Empresa a divulgar dicha información a terceros que necesiten utilizar o conocer dicha información en relación con su servicio eléctrico en virtud del Acuerdo, así como a los afiliados y socios comerciales de la Empresa con fines de marketing.

## Acuerdo completo

Este Acuerdo, incluido un acuerdo para el arbitraje y la renuncia a la acción en clase, junto con los materiales de inscripción, la carta de bienvenida, los documentos de divulgación, los avisos de renovación y cualquier otro documento relacionado, ya sea oral o escrito, Constituir el acuerdo completo entre usted y la Compañía en relación con el objeto del presente documento y sustituir cualquier otro acuerdo, escrito u oral, entre usted y la Compañía o cualquiera de sus agentes en relación con el objeto del Contrato.

## CONTRATO DE REENVÍO Y UCC

Usted y la Compañía reconocen y aceptan que las transacciones contempladas en este Contrato constituyen "contratos a plazo" en el sentido del Código de Quiebras de los Estados Unidos, y reconocen y aceptan además que la Compañía es un "comerciante a plazo". Salvo disposición en contrario de la presente Enmienda y de los TDS, las

disposiciones del Código Comercial Uniforme ("UCC") de Texas registrará este Acuerdo y la energía se considerará un "bien" a los efectos de las CEC.

Sin renuncia

Cualquier incumplimiento por parte de la Empresa de cualquier término o condición Del servicio eléctrico del Cliente o ejercitar cualquier derecho En virtud de este Acuerdo no se considerará un renuncia de cualquier derecho a hacer cumplir a partir de entonces cualquiera o todos De los términos o condiciones del servicio del Cliente o a. Ejercer los derechos en virtud de este Acuerdo.

#### SEVERHABILIDAD

En el caso de que cualquier disposición de este Acuerdo por cualquier motivo se declare inválida o inaplicable por orden final y aplicable de un tribunal o de cualquier órgano regulador con jurisdicción, dichas decisiones no afectarán a la validez de las partes restantes, Y las partes restantes permanecerán en vigor como si este Acuerdo hubiera sido acordado sin la parte inválida. Si alguna disposición de este Acuerdo se declara inválida, el resto de este Acuerdo se interpretará de manera que dé efecto a su intención y efecto original lo más cerca posible. h. Supervivencia. Todas las declaraciones, garantías, indemnizaciones, resolución de disputas y disposiciones de arbitraje y limitaciones de responsabilidad contenidas en este Acuerdo sobrevivirán a la terminación de este Acuerdo, así como a cualquier otra obligación de las partes en el presente documento que, según sus términos, Se espera que sobreviva a dicha terminación o que esté relacionada con el período anterior a la terminación (incluidas las condiciones legales, el pago y los derechos de la Compañía y los derechos de terceros).

#### FIRMAS ELECTRONICAS

Las partes reconocen y acuerdan que el presente Acuerdo y todos los acuerdos y documentos relacionados con los servicios podrán ser ejecutados mediante firma electrónica, que se considerará una

firma original para todos los fines y tendrá la misma fuerza y efecto que una firma original. Sin limitación, la "firma electrónica" incluirá las versiones enviadas por fax de una firma original o las versiones escaneadas y transmitidas electrónicamente (por ejemplo, mediante pdf) de una firma original.

#### AVISO POR ESCRITO

La notificación por escrito incluye, pero no se limita a, la notificación por correo electrónico a una dirección de correo electrónico válida proporcionada por usted. Al celebrar este Acuerdo, usted nos autoriza a enviarle notificaciones por escrito a través de correo electrónico u otros medios electrónicos, según lo permita la ley. La decisión de enviarle notificaciones por escrito por correo electrónico u otros medios electrónicos es a nuestra entera discreción. Si la dirección de correo electrónico o el número de teléfono que nos proporcione en el momento de la inscripción se vuelve inválido, usted acepta proporcionar oportunamente.