



Acuerdo de Términos de Servicio (TOSA)

16 en abril de 2019

¡Bienvenido a Griddy!

Gracias por elegir a Griddy Energy LLC ("Griddy") como tu proveedor de electricidad ("REP"). Los términos de el acuerdo de servicio ("TOSA") te explicarán los términos y condiciones que rigen tu acuerdo con Griddy. Los términos de el acuerdo, junto con tu etiqueta de información sobre electricidad ("EFL"), la declaración de divulgación prepaga ("PDS"), el document de tus derechos como cliente ("YRAC"), el acuerdo de licencia del usuario final ("EULA") y política de privacidad ("Privacy Policy") hacen tu acuerdo ("Agreement") con Griddy.

Al aceptar el servicio de Griddy, has aceptado estar sujeto a los términos de el acuerdo. Nos autorizas obtener la información que consideramos necesaria o útil para proporcionar el mejor servicio eléctrico posible, que puede incluir, entre otros, tu dirección, número de teléfono, número(s) de cuenta, datos de uso histórico y otra información. La mayoría de la información que colectamos proviene de ti cuando te inscribas a Griddy, pero también autorizas a Griddy a coleccionar información relevante de tu utilidad local, proveedor actual y otras compañías. Adicionalmente etsas de acuerdo que eres el titular de la cuenta o que estás autorizado por el titular de la cuenta para firmar con Griddy.

Información de contacto

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

Griddy Energy LLC	(800) 993-6207
Certificado de REP n.º: 10243	Fax: (800) 993-6207
11811 North Freeway, #546	https://gogriddy.com
Houston, Texas 77060	support@gogriddy.com

Informes sobre el corte del servicio

En caso de un corte de energía, puedes llamar a Griddy al (800) 993-6207 y te direcionaremos a tu utilidad local. Si es después de las horas de servicio, puedes llamar a tu utilidad local directamente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a los siguientes:

Empresa de servicios públicos local	Informes sobre el corte	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



EMPECEMOS

¿Quién es Griddy?

Griddy es un proveedor de electricidad. Nosotros proporcionamos servicio eléctrico a tu hogar o negocio adquiriendo energía al precio de mercado y organizando la entrega en líneas de transmisión y distribución. Nosotros te conectamos directamente con el precio al por mayor de electricidad y evitamos costosos intermediarios y corredores. La plataforma propietaria de Griddy se entrega a través de nuestra aplicación que proporciona en tiempo real información de precio del mercado y permite a los miembros ver su consumo y gasto de electricidad.

¿Que es la utilidad local?

Tu compañía de servicios locales cobra por mantener la infraestructura de transmisión y distribución. Cuando compras electricidad por Griddy, debemos hacer arreglos para que la electricidad sea entregada a tu hogar a través de tu utilidad local. La utilidad local también es responsable de leer tu medidor y restablecer el poder si hay una interrupción. Cualquier tarifa de tu utilidad local, como reconexión o desconexión, lo pasaremos sin costo adicional.

¿Cuáles son mis derechos como usuario de pago por uso?

Tus derechos como usuario de pago por uso se resumen en el documento de tus derechos como cliente. Además, deberías saber que no vamos a negar el servicio o requerir un prepago o depósito por servicio basado en la raza del miembro, 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 angustiada o calificación para personas de bajos ingresos o servicios de eficiencia energética. Además, nunca usaremos tu historial de crédito, puntaje de crédito o datos de pago de servicios públicos para establecer un precio para tu acuerdo.

¿Qué pasa si tengo una disputa o una queja?

Si tiene comentarios específicos, preguntas, quejas o consultas de facturación, contáctenos en los siguientes:

Griddy Energy LLC
11811 North Freeway, #546
Houston, Texas 77060
Teléfono: (800) 993-6207
Fax: (800) 993-6207

Correo electrónico: support@gogriddy.com

Si no estás satisfecho con nuestra investigación/revisión, puedes participar en la resolución informal de quejas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas a través del siguiente método de contacto:

Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT")
División de Protección al Cliente
P.O. Box 13326, Austin, Texas 78711-3326
Teléfono: (512) 936-7120 or in Texas (toll-free) 1-888-782-8477,
Fax: (512) 936-7003
Correo electrónico: customer@puc.state.tx.us
www.puc.state.tx.us
TTY (512) 936-7136
Relay Texas (toll-free) 1-800-735-2989

¿Dónde puedo encontrar las reglas y estatutos que son mencionado en este acuerdo de condiciones de servicio?

Para más información sobre las reglas y estatutos mencionado en este acuerdo de condiciones de servicio, puedes ver una copia de las Reglas Sustantivas de la Comisión de Servicios Públicos aquí:

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

DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO PAGA POR USO DE GRIDDY

¿Soy elegible para el servicio de pago por uso de Griddy?

Eres elegible si:

- Tu ubicación de servicio tiene un medidor avanzado de sistemas de medición instalado.
- No Eres un cliente residencial de cuidado crítico o condicion cronica.
- Clientes residenciales de cuidado crítico o condicion cronica no son elegibles para un servicio de pago por uso. Esto es para garantizar que los servicios esenciales de energía no se interrumpan.
- Estableces y mantienes un método activo de comunicación, ya sea un correo electrónico o número de teléfono móvil, para recibir comunicaciones importantes de Griddy con respecto a tu cuenta.
- *Solo para miembros de negocios: tu proveedor de último recurso clase de cliente se clasifica como cuenta pequeña (demanda*



máxima de <50 kW) o cuenta mediana de comercial (demanda máxima de 50-1000 kW). Nosotros no soportamos medidores para cuentas de comerciale grandes.

Si después de la inscripción Griddy recibe una notificación de tu utilidad local indicando que no tienes un medidor aprovisionado de sistemas de medición avanzados instalado en tu casa o si eres un cliente de atención crítica o condición crónica, Griddy te notificará que no eres elegible para recibir servicios de pago por uso. Además, si te conviertes en un cliente de cuidado crítico o condición crónica después de inscribirte con Griddy, entonces serás inelegible para seguir recibiendo servicios de pago por uso. Te ayudaremos a encontrar otro proveedor que no es pago por uso o pagado por adelantado. Algunas agencias de asistencia eléctrica no pueden proporcionar asistencia a miembros que usan servicios de pago por uso.

¿Qué tipo de plan de electricidad tengo?

La Comisión de Servicios Públicos de Texas requiere clasificación de tu plan de electricidad en una de tres categorías: indexado, fijo o variable. Griddy solo ofrece un producto indexado de pago por uso. Griddy no ofrece productos con precio fijo o variable.

El producto indexado de Griddy te proporciona el precio mayorista de electricidad según lo publicado por el Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT"). El precio por mayor cambia cada cinco minutos. El precio publicado por ERCOT es el precio de punto de liquidación en tiempo real de 15 minutos, que es el promedio calculado de tres precios de 5 minutos. Para obtener más información sobre esta fórmula, consulta tu etiqueta de información sobre electricidad. Nota: Dado que los medidores inteligentes solo informan uso en intervalos de 15 minutos, Griddy solo puede facturar de acuerdo con el precio de punto de liquidación en tiempo real de 15 minutos.

El precio de los productos indexados puede cambiar sin notificación anticipada para reflejar los cambios reales en los cargos de la utilidad local; cambios a ERCOT o cambios a los cargos administrativos de la entidad de confiabilidad de Texas; o cambios resultantes de las leyes federales, estatales o locales o acciones regulatorias que imponen tarifas nuevas o modificadas o los costos en Griddy que están más allá de nuestro control.

¿Cómo funciona Griddy?

La membresía de Griddy te conecta directamente con el precio mayorista de electricidad. Es un producto de pago por uso que puedes cancelar en cualquier momento sin penalidad.

Podemos cambiar las disposiciones no relacionadas con el precio de tu acuerdo al proporcionarte un aviso. Te notificaremos al menos 14 días antes de que se realicen los cambios aplicado a tu cuenta o de lo contrario entra en vigencia. Si tu no cancelas tu acuerdo antes de la fecha efectiva del cambio, el cambio se convertirá efectivo en la fecha indicada en tu aviso.

PRECIOS Y TARIFAS

¿Cómo le hago para saber cuál es mi precio?

Puedes ver el precio mayorista de la electricidad en la aplicación de Griddy en cualquier momento. Puedes iniciar sesión en tu cuenta o verlo en modo demostración si todavía no eres miembro de Griddy.

También puedes consultar la etiqueta de información de electricidad, que proporciona ejemplos del precio promedio por kWh basado en diferentes niveles de uso mensual.

¿Hay algún cargo recurrente?

Griddy te conecta directamente con el precio mayorista de electricidad que te permite comprar al mismo precio que empresas eléctricas. Los miembros de Griddy pagan un costo mensual de membresía para recibir acceso a el precio real de la generación de electricidad sin agregar cargos extras. Hay un cargo de membresía para miembros residenciales ("Membresía Residencial") y otro para los miembros del negocio ("Membresía Comercial"):

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

También pasamos la tarifa de servicio por el comerciante correspondiente (procesamiento de pagos) que se aplica a cada transacción de tarjeta de crédito o débito. Es 2.5% + 25¢ por pago.

¿Cuáles son las tarifas no recurrentes de la utilidad local?

Estas son tarifas que debes pagar que provienen de tu utilidad local y las pasamos sin aumentar el precio. Por lo general, estas tarifas se producen cuando solicitas a tu utilidad local que haga un servicio especial. Las tarifas no recurrentes de la utilidad local pueden incluir tarifas de conexión de servicio, desconexión o reconexión, tarifas de prueba de medidor o tarifas de lectura de medidor especiales fuera de ciclo. Estas tarifas aparecerán como elementos de línea en su estado de cuenta y no están incluidas en el precio promedio por kWh que se muestran en la etiqueta de información de electricidad. El precio específico de cada tarifa de la utilidad local varía según la utilidad que sirve tu área.

¿Qué otras tarifas no recurrentes me pueden cobrar?

Ninguna.

¿Tengo que pagar un depósito?

No. Los miembros de Griddy nunca están obligados a pagar un depósito. Sin embargo, al inscribirte deberás establecer tu 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 el monto inicial que paga por anticipado al momento de la inscripción para establecer el servicio de pago por uso o para volver a conectar el servicio de pago por uso con Griddy después de una desconexión. El balance de conexión se establece en \$49 cuando te inscribas. Si tu utilidad local cobra una o más tarifas de activación del servicio, el monto de dichas tarifas se deducirá de tu balance de cuenta. Al igual que todos los cargos locales de la utilidad local, estas tarifas se transfieren sin costo adicional. Para más detalles sobre tu balance de conexión, consulta tu declaración de privacidad.

¿Qué es un balance de cuenta y cómo se calcula?

El saldo de tu cuenta o balance se calcula en función de la electricidad consumida, los cargos de la utilidad local, los impuestos y tarifas pasados, y tu membresía de Griddy, que se cobra diariamente de tu cuenta ("balance de cuenta").

Es importante mantener un saldo de cuenta igual o superior a \$10 o tu servicio puede ser desconectado ("balance de desconexión").

¿Cómo se me cobrará?

Griddy solo ofrece la función de pago por uso, que requiere que pagues por adelantado tu servicio eléctrico estableciendo un balance de conexión y manteniendo un saldo de cuenta de al menos \$10. No recibirás una factura mensual. Tu balance de conexión inicial debe cubrir cualquier deuda anterior adeudado a Griddy y las tarifas aplicables de la utilidad local para comenzar el servicio. Para mantener tu servicio eléctrico que fluye, tu saldo de cuenta debe permanecer más alto que el balance de desconexión. Si tu balance de cuenta cae por debajo del balance de desconexión, tu servicio puede desconectarse o interrumpirse con poco aviso.

¿Cuándo me cobrarán?

Tu cuenta se recargará automáticamente cuando el balance de tu cuenta baje a los \$25 o menos ("monto de recarga").

Sin embargo, para minimizar el número de cargos a tu tarjeta de crédito, te recomendamos que ajustes tu cantidad de recarga para igualar el promedio de tu gasto mensual. Puedes hacer esto en cualquier momento en la aplicación.

¿Proveen opciones de asistencia de pago?

Sí. Serás elegible para establecer un plan de pago diferido si el saldo de su cuenta refleja un déficit de \$50 o más y existe una emergencia extrema climática (según lo definido por 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 han ordenado que se ofrezcan planes de pago diferido. También serás elegible para un plan de pago diferido si el saldo de tu cuenta refleja un déficit de \$50 o más como resultado de que Griddy le haya cobrado menos de el cobro actual.

Tu documento del plan de pago diferido tendrá los detalles específicos de tu plan. Si entras en un plan de pago diferido, Griddy puede aplicar una suspensión de cambio de proveedor hasta que tu plan de pago diferido se pague en su totalidad. Una suspensión de cambio significa que no podrás comprar electricidad de otro proveedor mientras todavía estés en un plan de pago con Griddy.

TERMINACIÓN

¿Cómo cancelo mi Acuerdo?

Solo necesitas ponerte en contacto con Griddy para finalizar tu acuerdo sin penalidad.

¿Puede Griddy rescindir mi Acuerdo?

Podemos cancelar tu acuerdo y cerrar tu cuenta si tu cuenta permanece interrumpida o desconectada por más de cinco (5) días consecutivos hábiles. En este caso, puedes contactar a otro proveedor para establecer tu servicio eléctrico.

¿Si mi acuerdo se cancela, tendré que pagarle a Griddy?

Sí. La terminación de tu acuerdo no te excusa de pagar ningún monto pendiente. Si tu o Griddy rescinden el acuerdo, todos los montos adeudados por ti a Griddy serán inmediatamente debidos y por pagar. Tus obligaciones con Griddy continuarán hasta que hayas pagado todas las cantidades adeudadas. Además, si no pagas el monto adeudado o no haces arreglos de pago, podemos usar agencias de cobro de deudas, tribunal de reclamos menores u otros recursos permitidos por la ley para cobrar el monto adeudado, incluyendo honorarios y gastos razonables (incluyendo honorarios de abogados) en los que incurrimos en el proceso de cobranza. Al proporcionar tus números de teléfono a Griddy, tu estás expresamente consintiendo que nos comuniquemos con esos números para cualquier propósito relacionado con tu cuenta, incluyendo el cobro de deudas, ya sea por una persona en vivo o un servicio automatizado.

¿Qué sucede si tengo un balance positivo y mi acuerdo se cancela?

Si eliges cambiar de servicio con otro proveedor, tendrás derecho a recibir un reembolso de los fondos restantes en tu balance de cuenta después de las deducciones de las cantidades pendientes adeudadas a Griddy, incluidos los balances diferidos y las tarifas aplicables. Griddy te reembolsará automáticamente a tu tarjeta. Tú debes recibir cualquier reembolso debido dentro de los diez (10) días hábiles después de que Griddy reciba los datos de uso final de tu utilidad local.

DESCONEXIÓN Y RECONEXIÓN

¿Bajo qué circunstancias puedes interrumpir o desconectar mi servicio?

La continuación del servicio eléctrico depende de tu prepago para los servicios de manera oportuna y si tu balance actual cae por debajo del balance de

desconexión de \$10 tu servicio puede ser desconectado con poco aviso. Te enviaremos una advertencia de saldo de cuenta bajo por lo menos un (1) día, pero no más de siete (7) días antes de que tu balance de cuenta se estime que caiga por debajo del balance de desconexión. Si no actúas, podemos desconectar tu servicio por falta de pago.

No interrumpiremos ni desconectaremos tu servicio eléctrico en fin de semana, durante los períodos en que los mecanismos de pago especificados en su declaración de divulgación prepaga no estén disponibles, cuando nuestro centro de llamadas no esté operando o durante una emergencia climática extrema, como se define en la regla sustantiva de la PUCT 25.483 (j) (1).

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

¿Cómo reconecto mi servicio de pago por uso?

Para restablecer el servicio, debes llevar el saldo de tu cuenta a un nivel igual o superior al balance de conexión, lo que requerirá que pagues cualquier saldo negativo, incluyendo todas las tarifas locales aplicables de la utilidad local.

¿Todavía tengo que pagar si mi servicio está desconectado?

Sí. Si se desconecta tu servicio y el saldo de tu cuenta es negativo en ese momento, se te solicitará que nos pagues los montos vencidos, así como cualquier tarifa requerida de la utilidad local.

¿Qué sucede 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 utilidad de un cliente residencial de cuidado crítico o condición crónica. Si después de la inscripción, Griddy recibe una notificación de tu utilidad local de que has sido designado como cliente residencial de atención crítica o condición crónica, trabajaremos contigo para hacer la transición a otro proveedor de una manera para evitar una interrupción del servicio. Si no podemos comunicarnos contigo o no respondes a nuestros intentos, podemos transferirte a otro proveedor. La calificación como cliente residencial de atención crítica o condición crónica por parte de la



empresa de la utilidad local no te exime de tu obligación de pagarnos o a la utilidad local por los servicios utilizados.

COMUNICACIONES

¿Cómo te comunicarás conmigo?

Cuando te registras con Griddy, debes proporcionar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono móvil válidos. Podemos comunicarnos contigo por correo electrónico, teléfono, mensaje de texto o notificaciones push de la aplicación para retransmitir información de la cuenta, como confirmación de pago, montos de recarga inminentes, falla de pago y advertencias de desconexión.

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

El servicio de pago por uso requiere que establezcas y mantengas un método de comunicación preferido activo para que podamos enviarte información importante o comunicaciones requeridas con respecto a tu servicio de pago por uso. Haremos todo lo posible para mantenerte informado, aún Griddy no tiene la obligación de reenviarte comunicación de cuenta, ya sea requerida u opcional, si tu mensaje no pudo ser enviado como resultado de tu falla en establecer, mantener o actualizar tu cuenta de correo electrónico o número de teléfono. Si no mantienes o actualizas la dirección de correo electrónico o el número de teléfono asociado con tu cuenta, podría resultar en la desconexión de tu servicio eléctrico.

DERECHO GENERAL DE RESCISIÓN

Después de que te hayas inscrito con Griddy, tienes derecho a rescindir tu contrato sin cargos ni multas de ningún tipo comunicándote con nosotros antes la medianoche del 3er día hábil federal posterior a la fecha en que recibiste por primera vez tus términos de acuerdo de servicio.

Puede rescindir el cambio poniéndote en contacto con nosotros mediante:

- Teléfono: (800) 993-6207 (línea gratuita)
- Correo electrónico: support@gogriddy.com
- Sitio web: <https://gogriddy.com>
- Fax: (800) 993-6207
- Correo: 1811 North Freeway, # 546, Houston, Texas 77060

Proporciona tu nombre, dirección, número de teléfono, número de cuenta y una declaración de que

estás rescindiendo tu acuerdo bajo el derecho del tercer día de rescisión.

ASIGNACIÓN

No puedes ceder este acuerdo, en su totalidad o en parte, ni ninguno de los derechos u obligaciones establecidos a continuación sin el previo consentimiento por escrito de Griddy, cuyo consentimiento puede ser retenido u otorgado a discreción de Griddy. Nos reservamos el derecho de, sin tu consentimiento, pero con previo aviso, asignar tu acuerdo a otro proveedor en caso de una adquisición, fusión, quiebra u otro evento similar.

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

Aceptas que los eventos de fuerza mayor, incluyendo actos de Dios, actos de cualquier autoridad gubernamental, actos de terroristas o enemigos del estado, accidentes, huelgas, problemas laborales, eventos de fuerza mayor ocurridos con respecto a la utilidad local, ERCOT u otros sistemas o bienes, o cualquier otra causa y evento fuera de nuestro control, pueden producirse interrupciones en el servicio y que no seremos responsables de dichas interrupciones.

También aceptas que no somos responsables de generar, transmitir o distribuir electricidad a tu dirección de servicio y que no seremos responsables con respecto a ningún servicio de terceros. Además, aceptas que las responsabilidades de Griddy no excusadas por razones de fuerza mayor o de otro tipo, se limitarán a los daños reales directos, y que ni Griddy ni el miembro serán responsables ante el otro por consecuencias, incidentales, punitivas, ejemplares o daño indirecto.

Renuncias a todos los otros remedios en ley o en equidad. Estas limitaciones se aplican sin tener en cuenta la causa de cualquier responsabilidad o daño, incluso si los daños son el resultado único, conjunto, negligencia concurrente, o activa o pasiva. No hay terceros beneficiarios en este acuerdo.

REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS

La electricidad vendida bajo este acuerdo será suministrada por una variedad de fuentes de generación. Si tu compras un producto de energía renovable con nosotros, estás apoyando financieramente las fuentes de generación de energía renovable, y la cantidad requerida de



créditos de energía renovable (RECs) se retirará para autenticar el componente de energía renovable del producto. Tu utilidad local no necesariamente entrega, y no necesariamente recibirás, la generación de electricidad específica desde esa fuente en tu dirección de servicio. Griddy no realiza declaraciones ni garantías distintas a las expresamente establecidas en este acuerdo y renuncia expresamente a cualquier otra garantía, escrita u oral, expresa o implícita, incluyendo las garantías de comercialización, la conformidad con los modelos o muestras y la aptitud para un propósito particular.

MISCELÁNEO

Tu acuerdo constituye el acuerdo completo entre tu y Griddy con respecto a tu acuerdo de comprar electricidad para el número de medidor cubierto y reemplaza cualquier acuerdo anterior. No existen acuerdos o representaciones previos o contemporáneos que afecten a este acuerdo más que los expresados en estos documentos.

Ninguna enmienda, modificación o cambio a este acuerdo será ejecutable a menos que se reduzca a escritura. Sin perjuicio de lo contrario, si alguna disposición de este Acuerdo se considera inválida, ilegal o de otro modo inaplicable, usted y Griddy acuerdan que se modificará en la medida mínima necesaria para que sea válido, legal y ejecutable. Si alguna de dichas disposiciones no puede modificarse de manera que sea válida, legal y aplicable, dicha disposición se eliminará de este acuerdo, y todas las demás disposiciones del presente documento permanecerán en pleno vigor y efecto. Cualquier falla por parte de Griddy en cualquier momento para hacer cumplir. Cualquier término o condición de nuestro servicio o para ejercer cualquier derecho en virtud de este acuerdo no se considerará una renuncia a nuestro derecho a partir de entonces para hacer cumplir todos y cada uno de dichos términos y condiciones o para ejercer dicho derecho o cualquier otro derecho en virtud de este acuerdo. Obligaciones con respecto a la indemnización, el pago de impuestos, limitaciones de responsabilidad y exenciones sobrevivirán a la terminación del acuerdo indefinidamente.