

TÉRMINOS DE SERVICIO RESIDENCIALES

TÉRMINOS GENERALES APLICABLES A TODOS LOS PRODUCTOS DE PREPAGO Y POSTPAGO

Gracias por elegir a Octopus Energy como su proveedor minorista de electricidad ("REP"). Los Términos de servicio ("TOS") explicarán los términos y condiciones que rigen su acuerdo con Octopus Energy LLC ("nosotros", "nos" o "Octopus Energy"). Los TOS, junto con su Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL"), sus Derechos como Documento de Cliente ("YRAC"), así como su prueba de autorización, constituyen su Acuerdo con Octopus Energy ("Acuerdo").

Al aceptar el servicio de Octopus Energy, acepta los términos de su Acuerdo. Usted nos autoriza a obtener información que consideremos necesaria, o útil para brindar el mejor servicio eléctrico posible, que puede incluir, entre otros: su dirección, número de teléfono, número(s) de cuenta, datos históricos de uso, y otra información. La mayor parte de la información que recopilamos provendrá de usted cuando se inscriba en Octopus Energy, pero también autoriza a Octopus Energy a recopilar información relevante de su servicio público local, REP actual u otros terceros. Además, acepta que es el titular de la cuenta o que está autorizado por el titular de la cuenta para registrarse en Octopus Energy.

Información de contacto: Los representantes de servicio al cliente de Octopus Energy están disponibles para ayudarlo de 9 am a 5 pm CT, de lunes a viernes. Puede realizar pagos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana con una tarjeta de débito, o crédito a través de la aplicación Octopus Energy en su dispositivo móvil o durante el horario comercial llamando sin cargo al (833) 628-6888. También puede enviarnos un correo electrónico a ayuda@octopusenergy.com. Puede visitarnos en cualquier momento en www.Octopusenergy.com para obtener más información.

En caso de una emergencia relacionada con la electricidad, como un corte de energía, o en caso de problemas relacionados con el Proveedor de servicios de transmisión y distribución ("TDSP"), comuníquese con su TDSP.

Utilidad local / TDSP	Cortos	Solicitud de servicios
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

La inscripción en Octopus Energy requiere que usted proporcione y mantenga un número de teléfono celular o una dirección de correo electrónico válidos y con capacidad para enviar mensajes de texto.

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

Utilizaremos el correo electrónico o la mensajería de texto para enviarle información y avisos importantes sobre su cuenta. Es posible que se apliquen tarifas estándar de datos y mensajes de texto según su plan con su operador de telefonía móvil. Usted es responsable de comunicarse con Octopus Energy para proporcionar información de contacto actualizada y correcta si su información de contacto ha cambiado, no funciona correctamente o ya no es válida. Octopus Energy enviará copias de sus TOS, EFL y YRAC por correo electrónico o mensaje de texto con enlaces a páginas web de Internet que contienen los documentos.

Elegibilidad: Este Acuerdo se aplica estrictamente al servicio eléctrico residencial y a aquellos clientes elegibles para recibir servicio residencial de conformidad con el Capítulo 25 de las Reglas Sustantivas de la Comisión de Servicios Públicos de Texas ("PUCT") (www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx para el texto completo de estas reglas) y la tarifa TDSP aplicable. La participación en el servicio prepago no está disponible para clientes residenciales de cuidados intensivos o con enfermedades crónicas. Si califica como cliente de cuidados intensivos o enfermedad crónica antes o al momento de la inscripción, no podrá recibir servicios con este producto prepago.

Para recibir el servicio eléctrico prepago, su ubicación de servicio debe tener instalado un medidor del Sistema de medición avanzada ("AMS") provisto. Además, debe establecer y mantener un teléfono celular con capacidad de texto o una cuenta de correo electrónico para recibir información de la cuenta.

Su elegibilidad para el precio proporcionado en este documento se basa en que usted declare y garantice que su perfil de carga residencial o clasificación de servicio califica para el servicio residencial según lo definido por la tarifa TDSP aplicable. Octopus Energy se reserva el derecho, a recibir información que evidencie un perfil de carga o clase de servicio que no califica para el servicio residencial, de proporcionarle un aviso por escrito con catorce (14) días de anticipación sobre cualquier cambio material en el que incurra en virtud del contrato aplicable para su entonces perfil de carga o clase de servicio actual, no residencial.

Octopus Energy no niega el servicio eléctrico residencial ni determina la elegibilidad para los precios según el historial crediticio, los datos de pago o la puntuación crediticia. Octopus Energy no niega 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 cliente en un área geográfica económicamente desfavorecida del cliente, o calificación para servicios de bajos ingresos o eficiencia energética.

Divulgación de información del cliente: Al inscribirse en Octopus Energy, usted nos autoriza a obtener cualquier información que creemos que necesitamos o que consideremos útil para brindar servicio eléctrico, que puede incluir dirección, número de teléfono, número (s) de cuenta, datos históricos de uso, pago y otra información, ya sea de usted, un tercero, su TDSP o REP actual.

Término del Acuerdo: Este Acuerdo entrará en vigencia a partir de la primera fecha de lectura programada del medidor después de completar la inscripción con nosotros. A menos que se rescinda como se describe en este Acuerdo, su servicio continuará durante el plazo especificado en su EFL hasta el final de este plazo, momento en el que puede elegir otro producto con nosotros o elegir otro proveedor de electricidad. Si no paga el monto adeudado en su factura, su servicio está sujeto a desconexión como se especifica en la

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

sección de desconexión, a continuación.

Precio: Clientes residenciales y comerciales pequeños: El precio que nos pagará por la electricidad es el que se indica en la EFL. El precio promedio total por kilovatio-hora ("kWh") incluye los costos de generación de electricidad, el uso mensual de kWh, un cargo base mensual y los costos de suministro de electricidad a su establecimiento, y no incluye los impuestos estatales, locales ni el reembolso de impuestos sobre ingresos brutos varios. Los planes indexados requieren un medidor SMART provisto y su local no es atendido por un medidor SMART provisto, no podemos facturarle en el plan indexado y se le facturará en nuestra oferta de tarifa variable más baja actual. Para obtener más información sobre precios específicos, consulte su EFL. Para los clientes comerciales pequeños, su TDU evalúa los cargos por demanda (si corresponde) y los transfiere a su factura mensual. Los cargos por demanda se basan en la demanda máxima de 15 minutos de cada cliente en el sistema de distribución TDU cada mes. La demanda se mide en kilovatios ("kW"). A los clientes se les factura según los kW de demanda de su tarifa.

Su precio está sujeto a cambios y puede aumentar sin previo aviso por cualquier motivo, incluidos, entre otros, si: (1) hay cambios en los Cargos de entrega de TDU o recargos de TDU; (2) hay cambios en las tarifas administrativas del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT") o de la Entidad Regional de Texas ("TRE"); (3) cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que imponen tarifas o costos nuevos o modificados a un REP que están fuera del control del REP; (4) determinamos a nuestro exclusivo criterio que la clase de tarifa o el tipo de servicio originalmente designado por ERCOT, nosotros o usted es incorrecto; o (5) determinamos a nuestro exclusivo criterio que el precio debe cambiar y sujeto a las disposiciones de la EFL adjunta. Las características de precios y los detalles del producto de este producto de precio también se pueden cambiar bajo la disposición de Cambios en los Términos de Servicio de este acuerdo.

Además, es posible que deba pagar tarifas no recurrentes y cargos originados por su TDU, incluidos, entre otros, tarifas y cargos relacionados con el establecimiento, el cambio, la desconexión, la reconexión o el mantenimiento del servicio o equipo eléctrico. Los cargos por tarifas obligatorias y no recurrentes se incluirán en una línea separada en su factura mensual. Todas las facturas del servicio eléctrico incluirán los impuestos federales, estatales y locales correspondientes.

Programa de Referidos y Otros Incentivos de Mercadeo

Programa de Referidos para Amigos y Familiares

Uno de nuestros incentivos es un Programa de Referidos para Amigos y Familiares. Este programa le provee a los clientes (y a la persona a la que refieren) un crédito en su cuenta de energía. Los créditos no se pueden canjear por pagos en efectivo. A continuación se aplican algunas condiciones.

Usted puede referir a sus amigos y familiares a través del enlace personalizado que le enviamos y también puede encontrarlo en su cuenta en línea ("Enlace Personalizado") o usted puede darles su código personalizado que se puede ingresar durante el proceso de inscripción en línea ("Código Personalizado").

Si usted fue referido por un cliente de Octopus Energy y usted se registra a través de un enlace personalizado o utilizando un código personalizado, notificaremos a la persona cuyo enlace personalizado o código personalizado usted utilizó que lo ha hecho.

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

Usted **no** será elegible para recibir el crédito a la cuenta si:

1. Usted no es un cliente actual de Octopus Energy;
2. La persona que usted refiere es un cliente actual de Octopus Energy;
3. La persona que usted refiere cancela su acuerdo con nosotros antes de su transferencia del servicio y su primer pago completado;
4. La persona que usted refiere ha sido cliente de Octopus Energy en los últimos doce (12) meses;
5. No se utiliza su enlace personalizado ni su código personalizado. Usted no será elegible para el incentivo por referidos si se inscribe a través de un tercero como una página de internet para comparar precios. Los referidos que no se realicen a través de su enlace personalizado ni utilicen su código personalizado durante el proceso de inscripción en línea, por ejemplo, si la persona a la que refiere se registra a través de un tercero, como una página de internet para comparar precios, o que se reclaman de forma retrospectiva, no serán elegibles; y/o
6. Tenemos razones para creer que usted está enviando o anunciando su enlace personalizado o código personalizado a personas que usted no conoce o si está tratando de beneficiarse de nuestro programa de referidos con propósitos comerciales en lugar de para su uso personal. Podemos revisar cualquier cuenta que sospechemos podría estar utilizando mal el programa, especialmente si recibimos quejas de otros clientes y nos reservamos el derecho de desactivar su enlace y su código personalizado.

Otros Incentivos de Mercadeo

De vez en cuando, podemos ofrecer incentivos de mercadeo y promociones y ofertas divertidas ("Promociones"). Nuestras promociones suelen organizarse rápidamente y están diseñadas para que los clientes se diviertan. Estos términos y condiciones se aplican a cualquier promoción en la que usted participe. Pueden aplicarse términos adicionales independientes para promociones específicas y se en su momento se proveerán.

1. Nos reservamos el derecho de cancelar o modificar los términos de cualquier Promoción sin previo aviso;
2. En el caso de cualquier disputa con respecto a cualquier aspecto de una Promoción, nuestra decisión será definitiva y no se realizará correspondencia alguna; y
3. Si usted califica para más de un tipo de incentivo de comercialización, nos reservamos el derecho de solo ofrecerle un incentivo. De ser ese el caso, será el incentivo de mayor valor entre aquellos para los que usted califica.

Impuestos: Usted será responsable y nos garantizará todos y cada uno de los Impuestos. El término "Impuestos" significa todos los impuestos, tarifas, cargos gubernamentales y evaluaciones federales, estatales y locales que se le impongan actualmente o en el futuro a usted como comprador de electricidad,

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

a nosotros como vendedor de electricidad o transacciones de venta de electricidad, incluidas, entre otras, impuestos sobre ingresos brutos, tasas administrativas municipales e impuestos y evaluaciones de generación, servicios públicos, TDSP, regulatorios o de electricidad. Si está exento del impuesto sobre ingresos brutos debido a que vive en un área no incorporada, es su responsabilidad proporcionarnos esta información para que podamos actualizar su cuenta en consecuencia. Todas las facturas del servicio eléctrico incluirán los impuestos federales, estatales y locales correspondientes. Los clientes exentos de impuestos deben proporcionarnos los certificados de exención apropiados antes de que se pueda renunciar a la tasación y la recaudación de impuestos. Para obtener información adicional sobre precios, consulte su EFL.

Aviso de aplicabilidad de la Ley de pago puntual a entidades gubernamentales: Nuestro servicio a entidades gubernamentales se rige por la Ley de pago puntual (el "PPA"). El PPA y la definición de las "entidades gubernamentales" a las que se aplica se establecen en el Código de Gobierno de Texas, Capítulo 2251 (disponible en: <http://www.statutes.legis.state.tx.us/Docs/GV/htm/GV.2251.htm>). De conformidad con PUCT Subst. R.25.482 (disponible en: <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.482/25.482.pdf>), un pago de una entidad gubernamental sujeta al PPA se considerará vencido según lo dispuesto en el PPA; cualquier disputa de facturación entre una entidad gubernamental y nosotros sobre cualquier factura de servicio se resolverá según lo dispuesto en el PPA; y los intereses sobre el pago vencido de una entidad gubernamental se calcularán y remitirán de conformidad con el PPA.

Cambios en los Términos de servicio: Excepto como se indica en la sección "Precios" de este TOS, primero le enviaremos un aviso por escrito con al menos 14 días de anticipación antes de realizar cualquier cambio en su Acuerdo. Se proporcionará una notificación por escrito a través de un documento separado o en su factura. No se requiere notificación para un cambio que lo beneficie. Este aviso escrito estará claramente etiquetado como "Aviso importante sobre cambios en su contrato". Si su plan requiere la inscripción en la entrega electrónica, estos avisos se le proporcionarán electrónicamente a través del método que haya indicado en su cuenta (es decir, mensaje de texto o correo electrónico). Si está satisfecho con los cambios, no tiene que hacer nada más para seguir recibiendo el servicio. Si considera que los cambios son inaceptables, puede elegir otra compañía de energía antes de que entren en vigencia, sin cargo ni penalización. Los TOS, YRAC o EFL se le proporcionarán siempre que se realice un cambio en el documento específico y cuando lo solicite, en cualquier momento sin cargo. Recuerde que cancelar su acuerdo no lo exenta de pagar todos los saldos pendientes en su cuenta.

Agencias de asistencia y asistencia para el pago de facturas: Si necesita ayuda para pagar su servicio de electricidad, llame al 877.399.8939 o visite www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm para obtener una lista de agencias de asistencia. A su solicitud o la solicitud de una agencia de asistencia, Octopus Energy le proporcionará su historial de uso y pago reciente. Octopus Energy trabajará con agencias de asistencia según sea necesario y, si califica, para ayudarlo a mantener su servicio de electricidad. Podemos iniciar la desconexión del servicio si no hemos recibido el pago de la agencia de asistencia energética dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario posteriores a la recepción del compromiso, o si después de aplicar el pago, su Saldo prepago es inferior a \$10.00.

Facturación insuficiente: Octopus Energy se reserva el derecho de corregir cualquier factura diaria anterior debido a cargos de cliente faltantes o erróneos que puedan surgir debido a: (1) errores en el medidor; (2) errores de cálculo de impuestos; (3) errores en los cobros en el lugar de pago autorizado; o (4)

otros errores y omisiones. Si la cantidad sobrefacturada no se paga de acuerdo con lo anterior, y su Saldo Prepago es menor a \$10.00, Octopus Energy puede solicitar que su TDSP desconecte su servicio de electricidad.

Fuerza mayor: Octopus Energy hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para suministrar electricidad, pero no garantiza un suministro continuo de electricidad. Usted reconoce que ciertas causas y eventos fuera del control de Octopus Energy (eventos de fuerza mayor) pueden resultar en desconexiones en el servicio y Octopus Energy no será responsable de tales desconexiones. Octopus Energy no genera electricidad, ni transmite ni distribuye electricidad. Por lo tanto, usted acepta que Octopus Energy no será responsable por daños causados por electricidad, TDSP, eventos de fuerza mayor, incluidos casos fortuitos, actos de cualquier autoridad gubernamental, actos de terroristas o enemigos del estado, accidentes, huelgas o cierres patronales, Problemas laborales, trabajo de mantenimiento requerido, incapacidad para acceder al sistema TDSP, incumplimiento del TDSP o cualquier causa fuera del control de Octopus Energy.

Si notifica que no puede recibir el servicio en la fecha de inicio de Octopus Energy debido a un evento de fuerza mayor y no recibió previamente el servicio en ese número de identificación de identificación del servicio eléctrico, entonces Octopus Energy: (a) retrasa la fecha de inicio o (b) después de la demora del primer mes, rescindir este Acuerdo sin penalización.

Cambio en la ley o regulación: Si hay un cambio (incluido un cambio en la interpretación) en la ley, regulación, regla, ordenanza, orden, directiva, tarifa presentada, decisión, orden judicial, sentencia o decreto de una autoridad gubernamental (incluido ERCOT), incluidos, entre otros, cambios en las tarifas del TDSP y los protocolos ERCOT, incluidos los cambios que afectan las tarifas, los costos o los cargos impuestos por el ERCOT o la PUCT, los cambios en las reglas del mercado, los cambios en los perfiles de carga o los cambios en las definiciones nodales y zonales, y dicho cambio hace que Octopus Energy incurra en costos y gastos adicionales en la provisión de su servicio de electricidad, estos costos y gastos adicionales serán su responsabilidad y se evaluarán en su factura mensual como un cargo de transferencia.

Derecho general de rescisión: tiene derecho a rescindir su acuerdo, sin ningún cargo ni sanción, antes de la medianoche del tercer (tercer) día hábil posterior a la fecha en que reciba por primera vez sus TOS. Para rescindir, debe comunicarse con nosotros de una de las siguientes maneras:

Teléfono: (833) 628-6888 (llamada gratuita)

Correo electrónico: heretohelp@octopusenergy.com

Sitio web: <https://www.Octopusenergy.com>

Fax: (844) 386-5832

Correo: 114 Main Street, Suite 500, Houston TX 7002

Proporcione su nombre, dirección, número de teléfono, número de cuenta y una declaración de que está rescindiendo su Acuerdo en virtud de su período de derecho de rescisión de tres (3) días hábiles.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: POR INCUMPLIMIENTO O INCUMPLIMIENTO QUE SURJA DE CUALQUIER DISPOSICIÓN PARA LA QUE SE PROPORCIONA UN RECURSO DICHO EN ESTE DOCUMENTO, DICHO RECURSO O MEDIDAS DE DAÑOS SERÁN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO Y TODOS LOS DEMÁS RECURSOS O DAÑOS EN LA LEY O EN EQUIDAD ESTÁN RENUNCIADOS. EXCEPTO QUE SE INCLUYA EN UN REMEDIO DICHO QUE SE PROPORCIONA EN ESTE CONTRATO, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE, PUNITIVO O EJEMPLAR QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADO CON ESTE ACUERDO, INCLUYENDO LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS O DAÑOS COMERCIALES. , YA SEA BASADO EN ESTATUTO, CONTRATO, AGRAVIO, BAJO CUALQUIER INDEMNIZACIÓN O DE OTRO MODO, SIN IMPORTAR LA CAUSA O LA NEGLIGENCIA DE CUALQUIER PARTE, YA SEA ÚNICA, CONJUNTA, ACTIVA O PASIVA, Y CADA PARTE LIBERA A LA OTRA PARTE DE DICHA RESPONSABILIDAD, AUNQUE DURANTE EL PLAZO DEL PRESENTE AVISO AL OTRO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. EN LA MEDIDA EN QUE SE LIQUIDEN LOS DAÑOS QUE SE REQUIEREN PAGAR AQUÍ, LAS PARTES RECONOCEN QUE LOS DAÑOS SON DIFÍCILES O IMPOSIBLES DE DETERMINAR, O DE OTRA MANERA OBTENER UNA REMEDIA ADECUADA INCONVENIENTE Y QUE LA PÉRDIDA DE DAÑOS AQUÍ CONSTITUYE RECONOCIDA.

DECLARACIONES Y GARANTÍAS: NINGUNA PARTE OTORGA O RECIBE NINGUNA GARANTÍA CON RESPECTO A LA VENTA, COMPRA O ENTREGA DE ELECTRICIDAD, YA SEA EXPRESA, IMPLÍCITA O LEGAL, EXCEPTO QUE SE INDIQUE EXPRESAMENTE EN ESTE CONTRATO. OCTOPUS ENERGY RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS Y ESPECÍFICAMENTE RENUNCIA A CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA O COMERCIALIZACIÓN O APTITUD DE LA ELECTRICIDAD PARA UN FIN O USO EN PARTICULAR. LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES BAJO ESTE ACUERDO SON OBLIGACIONES DE LAS PARTES ÚNICAMENTE, Y NINGÚN RECURSO ESTARÁ DISPONIBLE CONTRA NINGÚN EMPLEADO, FUNCIONARIO, DIRECTOR, ACCIONISTA, MIEMBRO, SOCIO O AFILIADO DE UNA PARTE A MENOS QUE SE DISPONGA ESPECÍFICAMENTE EN UN.

LA ELECTRICIDAD VENDIDA BAJO ESTE ACUERDO SERÁ SUMINISTRADA DE UNA VARIEDAD DE RECURSOS GENERADORES. SI ELIGE COMPRAR UN PRODUCTO DE ENERGÍA RENOVABLE, OCTOPUS ENERGY ASEGURARÁ QUE LA CANTIDAD APROPIADA DE CRÉDITOS DE ENERGÍA RENOVABLE (RECS) SE RETIRE PARA AUTENTIFICAR LA ENERGÍA RENOVABLE CONTENIDA EN EL PRODUCTO. EL SISTEMA TDSP O ERCOT NO ENTREGARÁ ELECTRICIDAD DE UNA FUENTE DE GENERACIÓN ESPECÍFICA A SU DIRECCIÓN DE SERVICIO. SI COMPRA ENERGÍA RENOVABLE DE OCTOPUS ENERGY, ESTÁ PROPORCIONANDO APOYO FINANCIERO PARA FUENTES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE Y NO PARA RECIBIR LA ENERGÍA PRECISA GENERADA A PARTIR DE ESA FUENTE.

Cesión: No puede ceder este Acuerdo, en su totalidad o en parte, o cualquiera de sus derechos u obligaciones en virtud del presente, sin el consentimiento previo de Octopus Energy, que deberá ser ejecutado por escrito por Octopus Energy, usted y cualquier parte a quien este Acuerdo sea asignado. Nada en este Acuerdo creará, ni se interpretará como la creación, de ningún derecho expreso o implícito en ninguna persona o entidad que no sea Octopus Energy y usted. Por la presente, usted reconoce y acepta que Octopus Energy puede comprometer, ceder o transferir libremente todos sus derechos según lo considere necesario. En el caso de que se considere que cualquier otra disposición de este Acuerdo prohíbe o restringe el derecho de Octopus Energy a comprometerse, ceder o transferir sus derechos en virtud del presente, prevalecerá esta disposición.

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

Avisos: A menos que se especifique lo contrario en el presente, los avisos requeridos o permitidos en virtud de este Acuerdo deben ser por escrito y dirigidos a la parte a la dirección, teléfono móvil o correo electrónico que figuran en este Acuerdo o su prueba de autorización. El aviso por recibo de mensaje de texto, correo electrónico o entrega en mano será efectivo el día hábil recibido. El aviso por correo o mensajería de los Estados Unidos al día siguiente, será efectivo el siguiente día hábil después de su envío. Cualquiera de las partes puede cambiar cualquier dirección enumerada en este Acuerdo o su prueba de autorización proporcionando un aviso por escrito de la misma de conformidad con el presente.

Resolución de disputas: Comuníquese con nosotros si tiene comentarios específicos, preguntas, quejas, o si cree que la actualización de su cuenta es incorrecta. Puede llamar a un representante de atención al cliente de Octopus Energy al (833) 628-6888 o enviarnos un correo electrónico a ayuda@octopusenergy.com. Si no está satisfecho con nuestro intento de resolver el problema, puede presentar una queja ante nuestra empresa y solicitar una revisión de supervisión. Si no resolvemos su disputa, tiene derecho a presentar una queja ante la PUCT. Puede comunicarse con la PUCT en: Comisión de Servicios Públicos de Texas, División de Protección al Cliente P.O. Box 133326, Austin, TX 78711-3326; teléfono 888.782.8477; correo electrónico: customer@puc.state.tx.us. Su documento YRAC contiene más información sobre este proceso.

Acuerdo completo: los Términos de servicio (TOS), sus derechos como cliente (YRAC), la etiqueta de información sobre electricidad (EFL), la declaración de divulgación prepaga (PDS) y su prueba de autorización, constituyen en conjunto el acuerdo entre usted y Octopus Energy, y por lo tanto, todo el acuerdo entre las partes. Este Acuerdo reemplaza todas las discusiones, comunicaciones, escritos y acuerdos previos relacionados con el servicio proporcionado de conformidad con este Acuerdo, y excepto en la medida en que se disponga lo contrario en el presente, este Acuerdo no puede ser enmendado, modificado o complementado excepto en un escrito firmado por ambas partes. Los TOS están sujetos a todas las leyes y regulaciones aplicables de los Estados Unidos y el estado de Texas, y el lugar para cualquier procedimiento legal que no sea un procedimiento de la PUCT será el adecuado en el condado de Dallas; y cualquier disposición que se considere contraria a tales leyes y regulaciones aplicables se considerará sustituida o modificada para cumplir con dicha ley y regulaciones para los propósitos de este Acuerdo.

Nada en este Acuerdo creará ni se interpretará como la creación de ningún derecho expreso o implícito en ninguna persona o entidad que no sea usted y nosotros.

ESTE ACUERDO Y LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES AQUÍ SE REGIRÁN, CONSTRUIRÁN, CUMPLIRÁN Y EJECUTARÁN DE ACUERDO CON LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS, SIN RESPETAR LOS PRINCIPIOS DE CONFLICTOS DE LEY. CADA PARTE RENUNCIA A SU RESPECTIVO DERECHO A CUALQUIER JUICIO POR JURADO CON RESPECTO A CUALQUIER LITIGIO QUE SURJA BAJO O EN RELACIÓN CON ESTE ACUERDO. ESTA SECCIÓN SOBREVIVIRÁ EL VENCIMIENTO O TERMINACIÓN DE ESTE ACUERDO POR CUALQUIER MOTIVO.

Condiciones de servicio específicas del producto de prepago Además de las condiciones anteriores, se aplica lo siguiente a todos los productos de prepago:

Plazo del contrato de prepago: El plazo del contrato de prepago, como se muestra en su Etiqueta de

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT



datos de electricidad (EFL) es de mes a mes y puede cancelarse en cualquier momento. Su servicio bajo este Acuerdo comienza cuando Octopus Energy se asigna como su REP de registro después de completar su inscripción en Octopus Energy, siempre que haya establecido un Saldo prepago (como se define a continuación) y continuará hasta que se compre la electricidad con su pago inicial. se consume.

Su Acuerdo continuará por términos de servicio adicionales siempre que continúe realizando pagos adicionales y consumiendo electricidad. Si no realiza ningún pago adicional, su Acuerdo (y su servicio eléctrico) se cancelará.

Saldo del servicio prepago: el saldo del servicio se calcula diariamente en función de la electricidad consumida, las tarifas de servicios públicos locales transferidos y otros impuestos y tarifas, y su membresía con nosotros, todo lo cual se debita de su cuenta diariamente ("Tarifa de servicio").

Inscripción prepaga: Tras su inscripción prepaga con Octopus Energy (una "Suscripción"), se cargará un monto inicial de \$75.00 y se acreditará a su saldo prepago ("Saldo prepago"). Se le cobrará una tarifa de suscripción mensual de \$ 10 por el acceso al servicio ("Tarifa de suscripción") y tarifas de servicio diarias por energía basadas en el precio publicado en la Etiqueta de datos de electricidad en la fecha en que registre una cuenta con nosotros (" Tarifas de energía "). Al final de cada mes, su cuenta se reconciliará con la lectura del medidor inteligente del TDSP, y cualquier saldo restante adicional (si lo hubiera) se cargará a su cuenta. Siempre que su saldo prepago caiga por debajo de \$25, le avisaremos que es hora de reponer su saldo o, si se ha registrado para recargas automáticas, cargaremos automáticamente su método de pago con la cantidad de recarga elegida para recargar su saldo prepago. Dado que su contrato prepago es para un producto de precio variable, nos reservamos el derecho de cambiar los precios en cualquier momento y no ofrecemos protección de precios ni reembolsos en caso de promociones o rebajas de precios. Es posible que se le cobre una tarifa de suscripción a su cuenta. Consulte su EFL para obtener más información. Cada Suscripción y los derechos y privilegios proporcionados son personales e intransferibles. Todas las ventas y pagos de las tarifas de suscripción se realizarán en dólares estadounidenses. Todas las tarifas de suscripción no son reembolsables bajo ninguna circunstancia. Puede realizar pagos de cuenta mediante transferencia ACH o con pagos con tarjeta de crédito y débito (Visa, MasterCard, American Express y Discover), sujetos a las tarifas de procesamiento aplicables, que pueden aplicarse cada vez que se cargue su tarjeta. Le cobraremos su primera tarifa de suscripción (si corresponde) en la fecha en que procesemos su pedido de suscripción. Si no paga a tiempo o si no podemos cobrar su cuenta bancaria, tarjeta de crédito, u otro método de pago por cualquier motivo, o si su saldo prepago cae por debajo de \$10, nos reservamos el derecho de suspender o cancelar su acceso a los servicios, cuenta y rescindir estos términos. Usted acepta expresamente que se nos permite facturar las tarifas aplicables, cualquier impuesto aplicable y cualquier otro cargo en el que pueda incurrir en relación con su uso de nuestro servicio y las tarifas se facturarán a su tarjeta de crédito, PayPal, u otro método de pago. designado durante la inscripción y, posteriormente, a intervalos regulares durante el resto del período de este TOS.

Facturación y pago de prepago: No recibirá una factura de nuestra parte. En cambio, Octopus Energy (o una ubicación de pago autorizada) mostrará una página de confirmación o proporcionará un recibo de compra que le mostrará el monto del pago agregado a su cuenta y un número de confirmación. Octopus Energy enviará la confirmación del pago a través de una Actualización de cuenta (como se define a continuación). Se aceptan pagos con tarjeta de débito y crédito en línea en www.Octopusenergy.com o en la aplicación móvil Octopus Energy ("Octopus Energy App"). Los pagos automatizados en línea pueden tener una tarifa de pago. Octopus Energy no aceptará pagos con cheque personal. Si por alguna razón se procesa su pago, usted acepta y reconoce que puede haber una demora en la publicación del pago en su

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
 114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
 (833) 628-6888 9AM-5PM CT

cuenta. Si su saldo prepago es inferior a \$10.00 durante este retraso, Octopus Energy puede comunicarse con el TDSP para desconectar su servicio.

Puede solicitar que le enviemos un Resumen de uso y pago (SUP) por correo electrónico si lo solicita sin costo alguno. También puede solicitar que le enviemos un SUP, que se entregará a través del servicio postal de EE. UU., donde se puede aplicar una tarifa de SUP (hasta \$5.00). Si se solicita, se proporcionará un SUP a una agencia de asistencia energética de acuerdo con la regla PUCT §25.498 (h) (6).

AVISO IMPORTANTE: SI SE HA SUSCRITO PARA RECARGAS AUTOMÁTICAS, COBRAREMOS AUTOMÁTICAMENTE SU MÉTODO DE PAGO CUANDO SU SALDO PREPAGADO ALCANCE UN SALDO INFERIOR A \$10 (A MENOS QUE CANCELE ANTES DEL CARGO AUTOMÁTICO). PUEDE CANCELAR SUS RECARGAS AUTOMÁTICAS EN CUALQUIER MOMENTO CONTACTANDO CON NOSOTROS A ayuda@octopusenergy.com SIEMPRE QUE LAS RECARGAS AUTOMÁTICAS CARGADAS ANTES DE LA FECHA EFECTIVA DE LA CANCELACIÓN NO SERÁN REEMBOLSADAS O DEVUELTAS, EN SU TOTALIDAD O EN PARTE, EXCEPTO UNA CANCELACIÓN LA SUSCRIPCIÓN.

Intereses sobre el pago: Octopus Energy no pagará intereses sobre ningún Saldo prepago. Octopus Energy se reserva el derecho de establecer un límite máximo en su saldo prepago.

Condiciones de recarga automática de prepago: Para facilitarle la continuidad del servicio, cada suscripción puede contener términos de recarga automática. Al suscribirse para recargas automáticas, acepta que su método de pago se cargará periódicamente siempre que su saldo sea inferior a \$10 hasta que cancele en cualquier momento enviando un correo electrónico a ayuda@octopusenergy.com, llamando al (833) 628-6888, oa través de la configuración de su cuenta. página. Usted nos autoriza a cargar su método de pago ahora y en cada recarga. Cualquier cancelación será efectiva inmediatamente después de su notificación de cancelación.

Terminación del producto variable prepago de Octopus Energy: Como comprador de un producto de precio variable, puede rescindir este acuerdo con Octopus Energy sin penalización en cualquier momento y por cualquier motivo.

TÉRMINOS DE CANCELACIÓN DE PREPAGO: PUEDE CANCELAR SUS RECARGOS AUTOMÁTICOS, O SU SUSCRIPCIÓN, EN CUALQUIER MOMENTO VISITANDO <https://www.Octopusenergy.com> O ENVIANDO UN CORREO ELECTRÓNICO A AYUDA@OCTOPUSENERGY.COM PARA OBTENER AYUDA. OCTOPUS ENERGY TERMINARÁ LAS VENTAS DE ENERGÍA INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE LA CANCELACIÓN. SE REEMBOLSARÁ CUALQUIER SALDO RESTANTE PREPAGADO, EL CUAL SE EMITIRÁ DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS DE LA CANCELACIÓN. NECESITAMOS UNA CANTIDAD DE TIEMPO RAZONABLE PARA PROCESAR SU SOLICITUD DE CANCELACIÓN.

Usted será responsable de pagar todos y cada uno de los impuestos sobre ventas y uso aplicables para la compra de su suscripción en función de la dirección postal que proporcione cuando se registre como usuario, y nos autoriza a cobrar a su tarjeta de crédito o débito por dichos impuestos aplicables. impuestos.

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // [Octopusenergy.com](https://www.Octopusenergy.com)
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

Nos reservamos el derecho de modificar los precios en cualquier momento (pero no el precio vigente para el período de suscripción vigente en ese momento), previa notificación. Si no ha cancelado su suscripción o desactivado la función de renovación automática dentro del tiempo especificado después de recibir el aviso de un cambio de precio, su suscripción se renovará automáticamente al precio indicado en su aviso.

Desconexión de prepago del servicio de electricidad: Debe tener un Saldo prepago positivo de \$10.00 o más en su cuenta, salvo que se autorice lo contrario en este Acuerdo. Si su saldo prepago es inferior a l'm \$100, Octopus Energy puede solicitar que el TDSP desconecte su servicio de electricidad. Cuando esto suceda, su servicio de electricidad se interrumpirá hasta que restablezca un saldo prepago de reconexión mínimo (como se indica en su PDS) en su cuenta. En algunas circunstancias, Octopus Energy no desconectará su servicio de electricidad de acuerdo con la regla §25.498 (j) de la PUCT, incluso si su saldo prepago es inferior a \$10.00. En tales casos, la desconexión del servicio de electricidad puede demorarse hasta el siguiente día hábil elegible.

Se le enviará una alerta de advertencia de uno a siete (1-7) días calendario antes de que se calcule que su saldo prepago cae por debajo de \$25.00 a través de una actualización de cuenta.

Actualizaciones de la cuenta del cliente: Octopus Energy se comunicará con usted a través de un proceso de actualización de la cuenta. Al momento de inscribirse con nosotros, debe proporcionar un número de teléfono móvil válido que pueda aceptar mensajes de texto. Es posible que se apliquen cargos estándar por mensajería de texto según lo cargue su proveedor de servicios de telefonía móvil. Después de la inscripción, puede agregar una dirección de correo electrónico a su cuenta. Debe tener un método de actualización de cuenta que sea un teléfono móvil con capacidad para mensajería de texto o un correo electrónico válido. Al proporcionar su número de teléfono móvil, autoriza a Octopus Energy a comunicarse con usted mediante un marcador automático.

Las actualizaciones de la cuenta contienen información de la cuenta que puede incluir:

- Su saldo prepago o el uso reciente de electricidad, que puede verse reducido por todos los cargos y tarifas conocidos en los que se haya incurrido, incluidos los cargos basados en el uso estimado.
- La información de consumo de energía disponible más recientemente proporcionada por el TDSP (que puede contener información retrasada y el uso estimado por Octopus Energy de manera razonable para el período de tiempo en el que el TDSP no ha proporcionado datos de uso real o estimado)
- Carga de energía actual
- Tiempo estimado o días restantes de servicio eléctrico.
- Confirmación de pagos válidos u otros avisos relacionados con su cuenta.

Fallo en la entrega de la actualización de la cuenta: Octopus Energy no está obligado a volverle a enviar las actualizaciones de la cuenta, incluso si el mensaje no se pudo entregar por algún motivo. Usted es el único responsable de comunicarse con el Servicio de atención al cliente para proporcionarnos información de contacto actualizada y correcta si: (1) la información para el método de contacto que eligió

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

para las Actualizaciones de la cuenta ha cambiado; (2) el método de contacto que eligió para las Actualizaciones de la cuenta no funciona correctamente; (3) el método de contacto que eligió para las actualizaciones de la cuenta ya no es válido; o (4) en cualquier momento después de haber comenzado a recibir el servicio de Octopus Energy, transcurren cuarenta y ocho (48) horas en las que no recibe una actualización de cuenta.

Cómo acceder a la información sobre su cuenta: Acceda a su cuenta las 24 horas del día en línea visitando www.Octopusenergy.com, utilizando la aplicación Octopus Energy o por teléfono al (833) 628-6888.

Otras tarifas y cargos: Se adjunta una lista detallada de otras tarifas y cargos como Apéndice A al final de este documento de TOS. Todos los cargos y tarifas aplicables se deducirán automáticamente de su cuenta en el momento en que Octopus Energy los evalúe. Para ver si se aplica una tarifa a su plan, consulte su Declaración de divulgación prepaga (PDS).

Saldo Prepago Pendiente: Si, por cualquier motivo, continúa recibiendo el servicio de electricidad cuando su Saldo Prepago es menor a \$10.00, su cuenta continuará acumulando todos los cargos por el servicio de electricidad recibido. Cuando su Saldo Prepago sea menor a \$10.00, Octopus Energy puede solicitar que el TDSP desconecte su servicio de electricidad. Si el TDSP realiza la desconexión de su servicio de electricidad, entonces cualquier costo incurrido en su cuenta mientras espera que el TDSP realice una desconexión puede resultar en un aumento del Saldo prepago pendiente adeudado en su cuenta. A menos que se indique en este Acuerdo, después de la desconexión del servicio, se requiere un Saldo Prepago de al menos \$10.00 para que se restablezca el servicio de electricidad.

Fondos insuficientes y pagos devueltos: Cobramos una tarifa de hasta \$ 35.00 en todos los pagos electrónicos devueltos o pagos con tarjeta de crédito rechazados que no se procesaron debido a: (1) fondos insuficientes; (2) falta de crédito disponible; (3) pago suspendido; o (4) cualquier otro motivo (s) de devolución. Cualquier transferencia electrónica devuelta por un banco por fondos insuficientes o no disponibles se tratará como si no recibiéramos ningún pago válido. No somos responsables de notificarle sobre pagos electrónicos devueltos. Si no se recibe un pago válido y su saldo prepago es inferior a \$10.00, Octopus Energy puede solicitar que su TDSP desconecte su servicio de electricidad.

Plan de pago diferido: como lo requiere la regla PUCT §25.498 (i), Octopus Energy colocará al cliente en un plan de pago diferido a su solicitud, si en algún momento su saldo prepago tiene un saldo negativo de \$ 50.00 o más debido a un clima extremo emergencia como se define en §25.483 (j) (1), si realiza la solicitud para el plan de pago diferido dentro de un día hábil después de que la emergencia climática haya terminado, o si ha sido sub facturado por \$50o más por razones distintas al robo de servicio; o durante un estado de desastre declarado por el gobernador de conformidad con el Código de Gobierno de Texas §418.014, si se encuentra en un área cubierta por la declaración y la comisión ordena que se ofrezcan planes de pago diferido, es elegible para inscribirse en un Plan de pago diferido ("DPP"). Debe comunicarse con Servicio al Cliente para solicitar la inscripción en el DPP. Debe reembolsar su saldo de DPP a lo largo del tiempo como parte de pagos futuros, hasta el diez por ciento (10%) de todos los pagos futuros que se utilizarán para pagar el saldo de DPP hasta que el plan esté completamente pagado. Si establece un DPP,

podemos poner una suspensión de cambio en su cuenta que se eliminará después de que se pague y procese su saldo diferido. Si se desconecta por falta de pago mientras está en vigor una suspensión de cambio, se requerirá un pago para restablecer el servicio y es posible que no obtenga los servicios de otro proveedor hasta que pague el saldo diferido total. Si establece un DPP, confirmaremos los detalles del plan por escrito. Tiene derecho a satisfacer su saldo DPP en cualquier momento. El incumplimiento de los términos acordados en el DPP dará lugar a que todo el saldo del DPP se adeude de inmediato y se deduzca automáticamente de su saldo prepago. Si esto da como resultado que su saldo prepago sea inferior a \$10.00, Octopus Energy puede solicitar que su TDSP desconecte su servicio de electricidad. Si se desconecta por falta de pago mientras está en vigor una suspensión de cambio, se requerirá un pago para restablecer el servicio y es posible que no obtenga los servicios de otro proveedor hasta que pague el saldo diferido total. Si establece un DPP, confirmaremos los detalles del plan por escrito.

Deudas pendientes: podemos cobrar cualquier deuda pendiente relacionada con su cuenta, incluidos los montos relacionados con un DPP o un DPP de cuenta anterior si no cumple con los términos de cada plan. Podemos utilizar agencias de cobro de deudas para cobrar los saldos pendientes de su cuenta. **Nosotros, o cualquier persona que actúe en nuestro nombre, nos reservamos el derecho de evaluar y cobrar de usted, como cliente actual o anterior, u otras personas responsables, todos los costos, tarifas o cargos relacionados con el cobro de saldos morosos, incluidos, entre otros, a comisiones, costos, honorarios y honorarios de abogados incurridos al recuperar saldos pendientes con cualquier agencia de cobranza o un abogado.**

Si no paga todos los montos adeudados y remitimos su saldo pendiente a un abogado o agente de cobranza para el cobro, o presentamos una demanda, o cobramos su saldo pendiente a través de sucesiones, quiebras u otros procedimientos judiciales, entonces acepta pagar todas las tarifas razonables y gastos (incluidos los honorarios de abogados) en los que incurramos en el proceso de cobranza. Si está sujeto a una suspensión por cambio, no podrá comprar electricidad de otro proveedor hasta que haya cumplido con los términos de su Plan de pago diferido.

Terminación del servicio: puede cancelar su acuerdo en cualquier momento simplemente rehusando realizar pagos adicionales o cambiando a otro REP. Octopus Energy puede terminar su servicio eléctrico y su Acuerdo si no corrige el motivo de la desconexión de los servicios como se especifica en su Aviso de desconexión y, por lo tanto, los servicios se desconectarán. Si Octopus Energy rescinde su servicio eléctrico y su contrato, todos los montos adeudados por usted a Octopus Energy serán inmediatamente exigibles y pagaderos; su obligación de pago a Octopus Energy continuará hasta que haya pagado todos los montos adeudados. Si no paga todos los montos adeudados y remitimos su saldo pendiente a un abogado o agente de cobranza para el cobro, o presentamos una demanda, o cobramos su saldo pendiente a través de sucesiones, quiebras u otros procedimientos judiciales, entonces acepta pagar todas las tarifas razonables y gastos (incluidos los honorarios de abogados) en los que incurramos en el proceso de cobranza. Si está sujeto a una suspensión por cambio, no podrá comprar electricidad de otro proveedor hasta que haya cumplido con los términos de su Plan de pago diferido.

Terminaciones anticipadas: En caso de que Octopus Energy o sus actividades en virtud del presente queden sujetas a regulaciones de cualquier tipo en virtud de cualquier ley, acción de un organismo gubernamental o acción del ERCOT que tenga el efecto de cambiar materialmente las circunstancias de aquellas que existen en la fecha de entrada en vigencia de este Acuerdo, entonces Octopus Energy

puede traspasar los efectos económicos al Cliente de dicho cambio o Octopus Energy puede rescindir unilateralmente este Acuerdo sin el consentimiento del Cliente con al menos treinta (30) días calendario de aviso por escrito al Cliente sin ninguna obligación, pago o de otro tipo, para el Cliente o un Anticipado. Cargo por terminación.

Cambios en los términos y condiciones: Octopus Energy proporcionará un aviso por escrito al menos catorce (14) días calendario antes de cualquier cambio material en los términos y condiciones de su Acuerdo para el servicio eléctrico, a menos que el cambio lo beneficie. Si se opone a los cambios en este Acuerdo antes de que entren en vigencia, puede rescindir este Acuerdo con Octopus Energy iniciando el servicio en su nombre con otro REP. El precio puede cambiar según lo dispuesto en este Acuerdo y no constituye un cambio material en el servicio de electricidad de Octopus Energy.

Saldo de liquidación y reembolsos: No habrá reembolso de ningún Saldo prepago a menos que se cancele el servicio de electricidad con Octopus Energy. Si cancela el servicio de electricidad con Octopus Energy (ya sea al mudarse o al cambiar su servicio a otro REP), o si cancelamos el servicio de electricidad con usted, entonces tiene derecho a un reembolso del crédito de la cuenta, menos cualquier saldo pendiente acumulado, cualquier montos adeudados según cualquier plan de pago diferido (descrito anteriormente) o tarifas impuestas hasta la fecha en que finalice su servicio de electricidad con Octopus Energy. Octopus Energy se refiere a esta cantidad como el "Saldo de liquidación". Si se muda, usted es responsable de comunicarse con Servicio al Cliente y solicitar que Octopus Energy cierre su cuenta, incluido el registro del Saldo de Liquidación en el momento en que su servicio finaliza oficialmente. Si se cambia a otro REP, su Saldo de Liquidación será determinado por Octopus Energy el último día de su servicio con Octopus Energy. Tenga en cuenta que un cargo por cheque de reembolso de saldo de liquidación de \$5.00 puede deducirse de su saldo de liquidación antes de emitir un reembolso. Después de la terminación del servicio de electricidad, si su Saldo de Liquidación es positivo en más de \$5.00, acreditaremos los fondos a la tarjeta de crédito o débito utilizada para realizar el pago o enviaremos un cheque a su nombre a la dirección de facturación identificada en su cuenta. Si su cheque de reembolso se devuelve a Octopus Energy por cualquier motivo, esto indicará que acepta que Octopus Energy done el cheque de reembolso del saldo de liquidación a una organización benéfica elegida por Octopus Energy. El plazo normal para los reembolsos es de siete (7) a diez (10) días hábiles a partir de la lectura final del medidor. Si un Saldo de Liquidación positivo de \$ 5.00 o menos permanece sin reclamar durante más de treinta (30) días después de la terminación del servicio de electricidad, usted acepta permitir que Octopus Energy done el Saldo de Liquidación a una organización benéfica elegida por Octopus Energy.

Depósitos y verificaciones de crédito en productos prepagos: Octopus Energy no requerirá un depósito de seguridad o verificación de crédito al momento de la inscripción en productos prepagos. La aceptación del pago es únicamente para su conveniencia y Octopus Energy no lo considera un depósito.

El cliente residencial de cuidados críticos o el cliente residencial de condición crónica no puede inscribirse en productos prepagos: Octopus Energy no podrá proporcionarle (ni continuar proporcionándole) ningún producto prepago si usted indica que su TDSP lo ha designado como crítico atención al cliente residencial o cliente residencial de condición crónica, o si una desconexión del servicio de electricidad hará que una persona que reside en su residencia se enferme gravemente o más gravemente. El Cliente residencial de cuidados críticos y el Cliente residencial con condición crónica se definen en la regla 25.497 de la PUCT. Para ser designado cliente residencial de cuidados críticos o cliente residencial de enfermedad crónica, el cliente debe tener el formulario de solicitud de la PUCT aprobado por el TDSP.

Si Octopus Energy se da cuenta de que usted ha sido designado como cliente residencial de cuidados críticos o cliente residencial de condición crónica, o que una desconexión del servicio hará que usted o una persona que resida en la residencia del cliente se enferme gravemente, trabajaremos con usted para hacer la transición a otro REP de una manera que evite una interrupción del servicio; se aplican todos los requisitos de elegibilidad.

Términos de servicio específicos del producto de pospago Además de la sección de términos de condiciones generales anterior, los siguientes términos se aplican a todos los productos de pospago:

Requisitos de facturación, pago, intereses y crédito de pospago: el cliente recibirá una factura electrónica mensual de Octopus. Todas las facturas vencen y son pagaderas dieciséis (16) días calendario a partir de la fecha en que se emitió la factura. Si el día 16 cae en un día festivo o de fin de semana, la fecha de vencimiento es el siguiente día hábil. El Cliente debe proporcionar a Octopus un aviso en el que se exponga en particular cualquier monto en disputa, incluidos los cálculos con respecto a cualquier error o inexactitud reclamada. Si posteriormente se determina que el Cliente debe a Octopus cualquier parte del monto en disputa, el Cliente remitirá a Octopus dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a dicha determinación el saldo pendiente. Cualquier monto que se haya pagado en exceso o en exceso se aplicará a la siguiente factura mensual. El cliente es responsable de todos los cargos regulatorios, impuestos, aranceles, tarifas, gravámenes, primas o cualquier otro cargo de cualquier tipo, ya sea directo o indirecto, relacionado con la venta, compra o entrega de electricidad, junto con todos los intereses, multas u otros cargos adicionales. montos impuestos, incluidos, entre otros, el impuesto sobre ingresos brutos, la tasación de la PUCT, el impuesto sobre las ventas, el impuesto al consumo, el impuesto sobre el uso, el impuesto al valor agregado, kWh, la actividad comercial u otro impuesto de privilegio, y cualquier otro impuesto (ya sea en vigor a partir de la fecha de vigencia de este Acuerdo o posteriormente) impuestas por cualquier entidad gubernamental. Octopus se reserva el derecho de incluir en cualquier factura posterior, ajustes relacionados con facturas anteriores, errores de facturación anteriores, errores de lectura del medidor, error de cálculo de impuestos u otros errores u omisiones. El Cliente autoriza a Octopus, y Octopus se reserva el derecho, de cobrar a la tarjeta de crédito / débito y/ o cuenta corriente del Cliente sin previo aviso cualquier saldo impago que esté vencido. Si la cuenta se refiere a una empresa de cobranza, Octopus se reserva el derecho de facturar al Cliente una tarifa que no exceda el treinta y tres por ciento (33%) del monto cobrado. Si la cuenta es referida para acciones legales, todos y cada uno de los honorarios de abogados y costos judiciales serán facturados al Cliente. El cliente será responsable de todos y cada uno de los honorarios asociados con Octopus o en los que haya incurrido al cobrar cualquier monto adeudado a Octopus, incluidos, entre otros, los honorarios de abogados, los costos judiciales y los honorarios cobrados por una agencia de cobranza.

Depósito y requisitos de crédito pospago: Octopus puede investigar el historial de crédito del cliente en cualquier momento. Octopus puede rechazar el servicio eléctrico en cualquier momento a cualquier persona que no pague un depósito requerido o demuestre un crédito satisfactorio Octopus también puede negarse a brindar servicio a un cliente por una o más de las razones especificadas en la Sección 25.477 de las reglas y regulaciones de la PUCT (<http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx>).

Se considera que los solicitantes que tienen sesenta y cinco (65) años de edad o más y que actualmente no están atrasados en el pago de ninguna cuenta de servicio eléctrico han establecido un crédito satisfactorio. Se puede considerar que un Cliente o solicitante ha establecido un crédito satisfactorio si se ha determinado que el Cliente o solicitante es víctima de violencia familiar según se define en el Código de Familia de Texas §71.004 (consulte el sitio web para obtener más detalles en <http://www.statutes.legis.state.tx.us/>), por un centro de violencia familiar o por el personal médico tratante. Esta determinación se evidenciará mediante la presentación de una carta de certificación desarrollada por el Consejo de Violencia Familiar de Texas.

Depósitos posteriores al pago: si el Cliente no demuestra un crédito satisfactorio, es posible que se le solicite que pague un depósito antes de que se le proporcione el servicio, si es que lo hace. Dicho depósito

no excederá una cantidad igual a la mayor entre una quinta parte de la facturación anual estimada del Cliente o la suma de las facturas estimadas del Cliente para los próximos 2 (dos) meses. Los depósitos se pueden renunciar o reembolsar con una carta de crédito válida por los servicios eléctricos recibidos en la dirección y el nombre de la cuenta que se proporcionan en esta solicitud. Los depósitos retenidos por más de treinta (30) días devengarán intereses a partir de la fecha de recepción a la tasa anual establecida por la PUCT. Los intereses devengados se aplicarán anualmente a la cuenta del Cliente. Al finalizar el servicio o después de doce (12) meses consecutivos de servicio sin pagos atrasados de ningún tipo, el depósito será reembolsado una vez que el cliente haya realizado 12 pagos mensuales consecutivos a tiempo. Si el cliente termina el servicio con Octopus antes de realizar 12 pagos consecutivos a tiempo, el depósito se reembolsará después de deducir los montos pendientes adeudados como parte de la factura final del cliente. Cualquier reembolso adeudado se aplicará a la cuenta del Cliente o al saldo pendiente o en la factura final del Cliente. . Cualquier saldo de crédito restante en una cuenta inactiva después de la factura final se reembolsará en forma de cheque de la compañía y se enviará por correo dentro de los treinta (30) días calendario.

Pospago por incumplimiento y desconexión:

Un valor predeterminado significa:

- Si el Cliente no paga los montos adeudados en virtud de este Acuerdo dentro del tiempo estrictamente estipulado en este documento; o
- Incumplimiento por parte del Cliente de cumplir con cualquier término material de este Acuerdo; o
- Determinación de que cualquier representación en la que se basa este Acuerdo es falsa; o
- Determinación por parte del TDSP de que se ha producido alguna alteración en los medidores del Cliente.
- Prevención por parte de Octopus para iniciar y / o brindar servicio a los medidores del Cliente por cualquier motivo, incluidos, entre otros, problemas de interrupción o permisos.

El incumplimiento de este acuerdo, que incluye, entre otros, la falta de pago de la factura del Cliente puede resultar en una orden para que el TDSP desconecte el servicio eléctrico del Cliente en los medidores del Cliente; y la terminación de este Acuerdo a discreción exclusiva de Octopus. Además, Octopus puede solicitar la desconexión de su servicio eléctrico después de proporcionarle un aviso de al menos diez (10) días calendario por cualquiera de las siguientes razones: (1) falta de pago de una factura adeuda a Octopus o de hacer un arreglo de pago diferido en la fecha de desconexión; (2) incumplimiento de los términos de un acuerdo de pago diferido celebrado con Octopus. (3) usar el servicio de una manera que interfiera con el servicio de otros o las operaciones de equipo no estándar; (4) no pagar un depósito requerido por Octopus; o (5) el garante no paga la cantidad garantizada cuando Octopus tiene un acuerdo escrito, firmado por el garante, que permite la desconexión del servicio del garante. Octopus puede autorizar a su TDSP a desconectar su servicio eléctrico sin previo aviso si: (1) existen ciertas circunstancias peligrosas; (2) el servicio es conectado sin la autorización por una persona que no ha presentado una solicitud de servicio. (3) el

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

servicio se vuelve a conectar sin autorización después de la desconexión por falta de pago. (4) ha habido manipulación del equipo utilizado para medir la cantidad de electricidad utilizada, o (5) hay evidencia de robo del servicio. Los pagos se pueden realizar a través de la aplicación o por teléfono a Octopus Energy durante el horario laboral normal (de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.) O en línea en www.Octopusenergy.com. **EL SERVICIO PUEDE SER DESCONECTADO DE NUEVO SIN AVISO POR NINGÚN PAGO DEVUELTO.** Según lo permitido por §25.478 (c) y (d), es posible que se requiera un depósito o depósitos adicionales en las cuentas que se han desconectado por falta de pago. Una vez que se hayan corregido satisfactoriamente los motivos de la desconexión, Octopus notificará a su TDSP para que vuelva a conectar su servicio. Octopus continuará prestándole servicios en virtud de este acuerdo en vigor antes de la emisión del aviso de desconexión. Si su servicio se desconectó debido a una situación peligrosa, su servicio se volverá a conectar una vez que notifique a Octopus que ha corregido y resuelto satisfactoriamente la situación peligrosa. Espere de 24 a 48 horas para completar los pedidos de reconexión.

Los planes especiales de arreglos de pago pueden estar disponibles según sus calificaciones y elegibilidad. Comuníquese con nosotros para conocer las opciones de planes de pago disponibles.

Plan Intelligent Octopus 12 [Beta]:

¿Es usted elegible?

1. Debe tener un termostato ecoBee (u otro dispositivo compatible del hogar inteligente que esté apoyado por Intelligent Octopus) que adecuadamente controle un sistema HVAC instalado en un domicilio al que se le proveen servicios eléctricos; y
2. Debe tener una red Wi-Fi activa en la dirección de servicio de la cuenta.

Inscribirse en el Plan Intelligent Octopus califica para recibir un precio más bajo por kWh (ver EFL aplicable) al conectarse a su termostato inteligente a través de la aplicación Octopus Energy o el portal en línea. En caso de que no conecte su termostato inteligente a través de la aplicación Octopus Energy o el portal en línea dentro de los treinta (30) días posteriores a la activación de su cuenta Octopus Energy, entrará en vigencia la tarifa más alta identificada en la EFL. Todo termostato de hogar inteligente adicional que se instale en la dirección de servicio se registrarán automáticamente en el programa.

Al inscribirse, usted nos da permiso para integrarnos a su termostato inteligente. Con su permiso, nos conectaremos a través de la aplicación de Octopus Energy o del portal en línea. Su permiso nos permite ajustar su termostato inteligente durante su participación de manera remota. Pero, usted puede anular nuestro cambio si usted desea simplemente ajustar su termostato de nuevo a la temperatura que desee. Recopilaremos datos sobre su consumo de energía, las formas en que prefiere operarlo y demás información relacionada con las operaciones de su termostato inteligente. Utilizaremos esta información para optimizar su uso de energía, proporcionarle servicios, enviar instrucciones operacionales a su termostato inteligente, mejorar a Intelligent Octopus y para otros usos que apoyen la red de energía. También podemos compartir la información de su inscripción y uso con terceros y agentes que proveen servicios relacionados con Intelligent Octopus. Por ejemplo, en el caso de que proporcionemos su información a TDSP o ERCOT, su información será agregada y anonimizada.

Octopus Energy no está afiliada a ecoBee Inc. ni con ningún otro termostato doméstico inteligente compatible con Intelligent Octopus.

Octopus Energy LLC// REP# 10262 // Octopusenergy.com
114 Main Street, Suite 500, Houston, Texas 77002
(833) 628-6888 9AM-5PM CT

La aplicación Octopus Energy utiliza servicios de terceros que declaran sus propios Términos y Condiciones. Consulte los siguientes enlaces a los Términos y Condiciones de los proveedores de servicios de terceros que utiliza la aplicación de ecoBee Inc.: (<https://www.ecobee.com/en-us/terms-of-sale/>).

OCTOPUS ENERGY NO OFRECE NINGUNA DECLARACIÓN O GARANTÍA CON RESPECTO A LOS TERMOSTATOS INTELIGENTES QUE UTILICE EL CLIENTE Y OCTOPUS ENERGY RENUNCIA EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON RESPECTO A LOS TERMOSTATOS INTELIGENTES QUE UTILIZA EL CLIENTE Y SERVICIOS QUE PROVEEMOS, INCLUSO SU COMERCIABILIDAD, SU CONFORMIDAD CON LOS MODELOS O MUESTRAS Y SU ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

Vencimiento del contrato: Para determinar cuándo vence su contrato, revise su Etiqueta de datos de electricidad (EFL) para conocer el Plazo de su contrato. Si desea cancelar o rescindir los servicios al final del plazo de su contrato, puede hacerlo cambiando a un nuevo proveedor. Para clientes residenciales con contratos con términos de 3 meses o más, le notificaremos la fecha de vencimiento del contrato al menos 14 días pero no más de 60 días antes del final del período inicial con un aviso de vencimiento del contrato. El aviso de vencimiento del contrato le informará sobre lo que debe hacer si desea renovar su servicio por otro período o cambiar su plan. Al final de su período inicial, si no toma ninguna medida, continuará recibiendo el servicio de Octopus Energy en un producto de renovación predeterminado de mes a mes. El EFL para su producto de renovación predeterminado de mes a mes, que describirá su precio y otros términos, se incluirá con el aviso de vencimiento de su contrato. Nada en esta sección nos impedirá ofrecerle un nuevo contrato en cualquier otro momento durante el plazo del contrato.

Cargo por cancelación anticipada: La mayoría de los planes no incluyen cargos por terminación anticipada o cancelación. Para obtener información sobre la aplicabilidad y el plazo del contrato, revise la etiqueta de datos de electricidad (EFL) de su plan. Si elige un plan que incluye un cargo por cancelación anticipada, se le cobrará un cargo único de \$150 si cancela su contrato antes del vencimiento de su plazo. El cargo por cancelación anticipada no se aplicará si (1) ejerce su derecho general de rescisión o (2) se muda de la ubicación que recibe los servicios y proporciona evidencia de reubicación/mudanza.

APÉNDICE A

Otras tarifas y cargos: La siguiente tabla contiene tarifas y cargos típicos que pueden ser evaluados por Octopus Energy. También puede estar obligado a pagar tarifas no recurrentes de TDSP según lo requieran o permitan las reglas de la PUCT, incluidas, entre otras, tarifas y cargos por establecer, cambiar o mantener

el servicio eléctrico. Los cargos por tarifas obligatorias y no recurrentes se aplicarán automáticamente a su cuenta cuando se evalúen.

Detalle de las tarifas cobradas por el servicio (Octopus Energy): esta lista no representa todas las tarifas y cargos de Octopus Energy. Para confirmar si se aplica una tarifa o cargo a su plan, consulte su PDS. Si tiene preguntas sobre estas u otras tarifas y cargos, comuníquese con Servicio al Cliente al número gratuito: (833) 628-6888.

Schedule of Fees	Amount
Tarifa Mensual de Octopus Energy	\$ 10.00
Tarifa de desconexion	\$ 10.00
Tarifa de procesamiento de tarjeta de crédito Mastercard, Visa, Discover and American Express	2.9% + 30 Centavos por transacción
Cheque por telefono / Pago ACH	Gratis
Cargo por fondos insuficientes y pagos devueltos	\$ 35.00
Cargo por cancelación anticipada* *NO aplica para todos los planes. Revise su EFL para ver si es aplicable	\$150