

CONTRATO DE SERVICIO DE RESIDENCIA

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 ("nosotros", "nos" o "Octopus Energy"). Los TOS, junto con su Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL"), Sus Derechos como Documento del Cliente ("YRAC") conforman su Acuerdo con Octopus Energy ("Acuerdo").

Al aceptar el servicio de Octopus Energy, usted acepta estar sujeto a los términos de su Acuerdo. Usted nos autoriza a obtener la información que consideremos necesaria o útil para proporcionar 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 mayoría 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 empresa de servicios públicos 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 con Octopus Energy.

Información del 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, y de 10 am a 2 pm, el sábado. Puede realizar pagos veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana con una tarjeta de débito o crédito a través de los sistemas automatizados de Octopus Energy en www.Octopusenergy.com a través de la aplicación Octopus Energy en tu dispositivo móvil o llamando gratis al (844) 386-5832. También puede enviarnos un correo electrónico a help@Octopusenergy.com. Puede visitarnos en cualquier momento en www.Octopusenergy.com para obtener más información.

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

Proveedor Local / TDSP	Corte de Luz	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 el plan de pago por adelantado (prepago) de Octopus Energy requiere que usted proporcione y mantenga un número de teléfono celular o una dirección de correo electrónico válida y con capacidad de texto. Usaremos el correo electrónico o los mensajes de texto para comunicar su saldo actual y las alertas de saldo bajo. Es posible que se apliquen tarifas de datos estándar y tarifas de mensajes de texto según su plan con su operador de telefonía móvil. Usted es responsable de ponerse en contacto 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.

Octopus Energy // REP# 10262 // Octopusenergy.com
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT

Elegibilidad: Este Acuerdo se aplica estrictamente al servicio eléctrico residencial y a aquellos clientes elegibles para recibir el servicio residencial conforme al 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 los clientes residenciales de cuidado crítico o condición crónica. Si califica como cliente de atención crítica o afección crónica antes o después de la inscripción, no puede recibir la notificación de este producto prepago.

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

Su elegibilidad para el precio que se proporciona aquí se basa en que usted representa y garantiza que su perfil de carga residencial o clasificación de servicio califica para el servicio residencial según lo define la tarifa TDSP correspondiente. Octopus Energy se reserva el derecho, al recibir información que evidencie un perfil de carga o una clase de servicio que no califica para el servicio residencial, a proporcionarle un aviso por escrito con catorce (14) días de anticipación de cualquier cambio material en el que incurrirá según el contrato aplicable para su Perfil de servicio actual, no residencial.

Octopus Energy no niega el servicio eléctrico residencial ni determina la elegibilidad para los precios según el historial de crédito, los datos de pago o la calificación crediticia. Octopus Energy no niega el servicio según la raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, sexo, estado civil, fuente de ingresos legal, nivel de ingresos, discapacidad, estado familiar, ubicación de un cliente en un área geográfica económicamente en dificultades. o calificación para servicios de bajo ingreso o eficiencia energética.

Divulgación de información del cliente: Al inscribirse en Octopus Energy, usted nos autoriza a obtener cualquier información que creamos que necesitaremos o que nos resulte útil para proporcionar un 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 es un acuerdo prepago que puede cancelar 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 de conexión (como se define a continuación) y continuará hasta que la electricidad se haya comprado con su pago inicial se consume. Su Acuerdo continuará por términos de servicio adicionales, siempre y cuando continúe haciendo cualquier pago adicional y consuma electricidad. Si no realiza ningún pago adicional, su Acuerdo (y su servicio de electricidad) serán cancelados.

Saldo de conexión: el saldo de conexión es la cantidad inicial que paga por adelantado al momento de la inscripción o la reconexión después de una desconexión del servicio de Octopus Energy ("Saldo de conexión"). El saldo de conexión es de \$75.00 cuando se inscribe. Tenga en cuenta que las tarifas relevantes, como las de su servicio público local, se deducirán de su saldo de conexión. Estas tarifas se pasan sin costo adicional.

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

Inscripción: Al inscribirse en Octopus Energy (una "Suscripción"), se cargará un monto inicial de \$ 75.00 y se acreditará a su saldo prepagado ("Saldo prepagado"). Se le cobrará una tarifa de suscripción mensual de \$ 10 por el acceso al servicio ("Tarifa de suscripción") y las tarifas de servicio diarias para la energía según el precio publicado en la etiqueta de datos de electricidad en la fecha en que registre una cuenta con nosotros ("Cuotas de energía"). Al final de cada mes, su cuenta se reconciliará con la lectura del medidor inteligente de la TDSP, y cualquier saldo restante adicional (si corresponde) se cargará a su cuenta. Siempre que su saldo prepagado sea inferior a \$ 10, le avisaremos que es hora de reponer su saldo o, si se ha registrado para reabastecimientos automáticos, le cobraremos automáticamente su método de pago de \$ 50 para recargar su saldo prepagado. Nos reservamos el derecho de cambiar los precios en cualquier momento, y no proporcionamos protección de precios o reembolsos en caso de promociones o disminuciones de precios. Cada Suscripción y los derechos y privilegios proporcionados son personales e intransferibles. Todas las ventas y pagos de las cuotas de suscripción serán en dólares estadounidenses. Todas las tarifas de suscripción no son reembolsables en ninguna circunstancia.

Puede pagar su Suscripción mediante transferencia ACH, o mediante pagos con tarjeta de crédito y débito (Visa, MasterCard, American Express y Discover), sujeto a las tarifas de procesamiento correspondientes, que pueden aplicarse cada vez que se cargue a su tarjeta. Le cobraremos su primera tarifa de suscripción en la fecha en que procesemos su pedido para su suscripción. Si no paga a tiempo o si no podemos cobrarle a su cuenta bancaria, tarjeta de crédito, PayPal u otro método de pago por cualquier motivo, o si su saldo prepagado cae por debajo de \$ 10, nos reservamos el derecho de suspender o cancelar su acceso a la Servicios y cuenta y rescindir estos Términos. Usted acepta expresamente que estamos autorizados a facturarle los cargos aplicables, los impuestos aplicables y cualquier otro cargo en el que pueda incurrir en relación con su uso de nuestro servicio y los cargos 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 plazo de este TOS.

Facturación y pago: No recibirá una factura de nosotros. En su lugar, Octopus Energy (o una ubicación de pago autorizada) mostrará una página de confirmación o le proporcionará un recibo de compra que le mostrará el monto del pago agregado a su cuenta y un número de confirmación. Octopus Energy enviará una confirmación del pago a través de una Actualización de la Cuenta (como se define a continuación). Los pagos con tarjeta de crédito y débito se aceptan 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 cheques personales. Si, por algún motivo, se procesa su pago, usted acepta y reconoce que puede haber un retraso en la publicación del pago en su cuenta. Si su saldo prepago está por debajo de \$ 10.00 durante este retraso, Octopus Energy puede comunicarse con la TDSP para desconectar su servicio.

Puede solicitar que le enviemos un Resumen de Uso y Pago (SUP) por correo electrónico a solicitud 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). A solicitud, se proporcionará un SUP a una agencia de asistencia de energía de acuerdo con la regla de la PUCT §25.498 (h) (6).

AVISO IMPORTANTE: SI SE HA INSCRITO A RECARGAS AUTOMÁTICAS, CARGARÁ AUTOMÁTICAMENTE SU MÉTODO DE PAGO CUANDO SU SALDO PREPAGADO ALCANZA UN BALANCE DE \$ 10 (A MENOS QUE CANCELE ANTES DEL CARGO AUTOMÁTICO). PUEDE CANCELAR SUS RECARGAS AUTOMÁTICAS EN CUALQUIER MOMENTO COMUNICÁNDOSE CON NOSOTROS A HELP@OCTOPUSENERGY.COM QUE SE PROPORCIONA QUE CUALQUIER RECARGA AUTOMÁTICA CARGADA ANTES DE LA FECHA EFECTIVA DE

CANCELACIÓN NO SE REEMBOLSARÁ NI DOCTOPUSRÁ, EN TODO O EN PARTE, EXCEPTO EL PÚBLICO Y EL CONTRATO LA SUSCRIPCIÓN.

Términos automáticos de recarga: para facilitarle la continuidad del servicio, cada Suscripción puede contener términos automáticos de recarga. Al suscribirse para reabastecimientos automáticos, acepta que su método de pago se cargará periódicamente cuando su saldo sea inferior a \$ 10 hasta que lo cancele en cualquier momento enviando un correo electrónico a help@Octopusenergy.com, llamando al (844) 386-5832, o través de la configuración de su cuenta página. Usted nos autoriza a cobrar su método de pago ahora y después de cada recarga. Cualquier cancelación será efectiva inmediatamente después de su notificación de cancelación.

TÉRMINOS CANCELACIÓN: DEPUDE CANCELAR SUS RECARGAS AUTOMÁTICAS, O SU SUSCRIPCIÓN, EN CUALQUIER MOMENTO, IR A <https://www.Octopusenergy.com> O POR CORREO ELECTRÓNICO A HELP@OCTOPUSENERGY.COM PARA ASISTENCIA, EXCEPTO QUE SI DESEA CANCELAR SU SUSCRIPCIÓN, USTED TENDRÁ LAS TARIFAS DE SUSCRIPCIÓN CARGADAS HASTA LA EXPIRACIÓN DEL CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN Y LAS TARIFAS DE SUSCRIPCIÓN NO SERÁN REEMBOLSADAS, COMPLETAMENTE O EN PARTE, SUJETAS A LA LEY APLICABLE. OCTOPUS ENERGY TERMINARÁ EL CONTRATO DE ENERGÍA DE USTED INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE LA CANCELACIÓN. NO SERÁ ELEGIBLE PARA EL REEMBOLSO DE CUALQUIER CUOTA DE SUSCRIPCIÓN, PERO SE REEMBOLSARÁ CUALQUIER SALDO PREPAGO RESTANTE, EL QUE SE REEMBOLSARÁ EN EL PLAZO DE TRECES (30) DÍAS DE CANCELACIÓN. REQUERIMOS UNA CANTIDAD RAZONABLE DE TIEMPO PARA PROCESAR SU SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SUSCRIPCIÓN. SI CANCELA SU SUSCRIPCIÓN, DISFRUTARÁ DEL ACCESO A SU CUENTA HASTA LA EXPIRACIÓN DEL TÉRMINO DE SUSCRIPCIÓN ACTUAL POR EL QUE HA PAGADO, Y SU ACCESO DE LA CUENTA EXPIRARÁ AL FINAL DEL TÉRMINO DE SUSCRIPCIÓN.

Usted será responsable de pagar todos los impuestos de venta y uso correspondientes a la compra de su suscripción en función de la dirección de correo que proporcione cuando se registre como usuario, y nos autoriza a cobrarle a su tarjeta de crédito o débito por cualquiera de dichos cargos. impuestos.

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 a usted. Si no ha cancelado su suscripción o desactivado la función de renovación automática dentro del tiempo especificado después de recibir la notificación de un cambio de precio, su suscripción se renovará automáticamente al precio indicado en su notificación.

Desconexión del servicio de electricidad: se requiere que tenga un saldo prepago positivo de \$10.00 o más en su cuenta, excepto que se autorice lo contrario en este Acuerdo. Si su saldo prepago es inferior a \$ 10.00, Octopus Energy puede solicitar que la TDSP desconecte su servicio de electricidad. Cuando esto suceda, su servicio de electricidad cesará 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 estima que su saldo prepago caerá por debajo de \$ 10.00 a través de una Actualización de la 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 la inscripción con nosotros, debe proporcionar un número

Octopus Energy // REP# 10262 // [Octopusenergy.com](https://www.Octopusenergy.com)
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT

de teléfono móvil válido que pueda aceptar mensajes de texto. Es posible que se apliquen cargos de mensajes de texto estándar según lo que le cobre 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 de mensajería de texto o un correo electrónico válido. Al proporcionar su número de teléfono móvil, usted 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 reducirse por todos los cargos y tarifas conocidos en que se haya incurrido, incluidos los cargos basados en el uso estimado.
- La información de consumo de energía más reciente disponible proporcionada por la TDSP (que puede contener información demorada y uso estimado por Octopus Energy de una manera razonable para el período de tiempo en el que la TDSP no ha proporcionado datos de uso actuales o estimados)
- Cargo energético actualizado
- estimado o días de servicio de electricidad restante
- Confirmación de pagos válidos u otros avisos relacionados con su cuenta

Falla de entrega de actualización de cuenta: Octopus Energy no está obligada a reenviarle las actualizaciones de la cuenta, incluso si el mensaje no pudo ser entregado por algún motivo. Usted es el único responsable de ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente para proporcionarnos información de contacto actualizada y correcta si: (1) la información del método de contacto elegido para las actualizaciones de la cuenta ha cambiado; (2) el método de contacto elegido para las actualizaciones de la cuenta no funciona correctamente; (3) el método de contacto elegido para las actualizaciones de la cuenta ya no es válido; o (4) en cualquier momento después de que haya comenzado a recibir el servicio de Octopus Energy, transcurran cuarenta y ocho (48) horas en las que no recibe una Actualización de la Cuenta.

Plan de electricidad y precios: Octopus Energy ofrece un plan indexado que le permite pagar a medida que avanza. El plan indexado de Octopus Energy le ofrece el precio mayorista publicado del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT"). Su precio inicial se muestra en su EFL. Los precios de los productos están sujetos a cambios y pueden aumentar sin previo aviso por cualquier motivo, incluidos, entre otros, los siguientes: (1) hay cambios en los Cargos de entrega de TDSP o Recargos de TDSP; (2) hay cambios en las tarifas administrativas de ERCOT o de la Entidad Regional de Texas ("TRE") aumentada en los cargos; (3) cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que imponen tarifas o costos nuevos o modificados en un REP que están fuera del control del REP; (4) determinamos a nuestra entera discreción que la clase de tarifa o el tipo de servicio originalmente designado por ERCOT, nosotros o usted es incorrecto; o (5) determinamos a nuestra entera discreción que el precio debería cambiar, sujeto a las disposiciones del EFL adjunto. Las características de los precios y los detalles del producto del producto también se pueden cambiar en virtud de la disposición Cambios en los Términos y Condiciones de este Acuerdo. Nada en esta sección nos impedirá ofrecerle un nuevo contrato en ningún otro momento durante la vigencia de este Acuerdo.

Cómo acceder a la información sobre su cuenta: acceda a su cuenta las 24 horas del día en línea visitando www.Octopusenergy.com, usando la aplicación Octopus Energy o por teléfono al (844) 386-5832.

Octopus Energy // REP# 10262 // Octopusenergy.com
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT

Otras tarifas y cargos: se adjunta una lista detallada de Otras tarifas y cargos como Apéndice A al final de este documento TOS. Todos los Cargos y Cargos 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 Prepagada (PDS).

Saldo prepagado pendiente: si, por algún motivo, continúa recibiendo el servicio de electricidad cuando su saldo prepagado es inferior a \$ 10.00, su cuenta continuará acumulando todos los cargos por el servicio de electricidad recibido. Cuando su saldo de prepago es inferior 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 en su cuenta. A menos que se establezca en este Acuerdo, después de una desconexión del servicio, se requiere un saldo de prepago de al menos \$ 10.00 para que se restablezca su servicio de electricidad.

Fondos insuficientes y pagos devueltos: cobramos una tarifa de hasta \$ 35.00 en todos los pagos electrónicos devueltos o pagos rechazados con tarjeta de crédito que no se procesaron debido a: (1) fondos insuficientes; (2) la falta de crédito disponible; (3) pago suspendido; o (4) cualquier otra razón para la 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 los 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: si en cualquier momento su saldo prepagado tiene un saldo negativo de \$ 50.00 o más debido a una emergencia climática extrema según lo determinan los TDSP, en facturación o durante un estado de desastre declarado por el gobernador conforme al Código de Gobierno de Texas § 418.014, si se encuentra en un área cubierta por la declaración y la comisión indica 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 el saldo de su DPP a lo largo del tiempo como parte de los pagos futuros, hasta el diez por ciento (10%) de todos los pagos futuros que se usen para pagar el saldo de DPP hasta que el plan esté totalmente pagado. Si establece un DPP, podemos poner un interruptor de espera en su cuenta que se eliminará una vez que se haya pagado y procesado su saldo diferido. Si se le desconecta por falta de pago mientras se realiza una conmutación por 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, le confirmaremos los detalles del plan por escrito. Usted tiene el derecho de satisfacer su saldo de DPP en cualquier momento.

Si no cumple con los términos acordados en el DPP, todo el saldo del DPP se vencerá de inmediato y se deducirá automáticamente de su saldo prepagado. Si esto resulta en que su saldo de prepago sea inferior a \$ 10.00, Octopus Energy puede solicitar que su TDSP desconecte su servicio de electricidad. Si se le desconecta por falta de pago mientras se realiza una conmutación por 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, le 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 previa si no cumple con los términos de cada plan. Podemos usar agencias de cobro de deudas para cobrar cualquier saldo pendiente en su cuenta. **Nosotros, o cualquier persona que actúe en nuestro nombre, nos reservamos el derecho de evaluar y cobrarle a usted, como cliente actual o anterior, u otras personas responsables, todos los costos, aranceles o**

cargos relacionados con el cobro de saldos morosos, incluidos, entre otros, comisiones, costos, honorarios y honorarios de abogados incurridos al recuperar saldos pendientes mediante el uso de 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 cobro para su cobro, o presentamos una demanda, o cobramos su saldo pendiente a través de la sucesión, quiebra u otros procedimientos judiciales, entonces usted acepta pagar todos los honorarios razonables y gastos (incluidos los honorarios de abogados) en los que incurrimos en el proceso de cobro. Si está sujeto a un cambio de espera, 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 sin penalización en cualquier momento simplemente rechazando hacer pagos adicionales o cambiando a otro REP. Octopus Energy puede terminar su servicio eléctrico y su Acuerdo si su servicio permanece desconectado por un período de más de (5) días. Si su servicio eléctrico y su Contrato son cancelados por Octopus Energy, todas las cantidades adeudadas por usted a Octopus Energy se harán efectivas y serán pagaderas de inmediato; su obligación de pago de 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 cobro para su cobro, o presentamos una demanda, o cobramos su saldo pendiente a través de la sucesión, quiebra u otros procedimientos judiciales, entonces usted acepta pagar todos los honorarios razonables y gastos (incluidos los honorarios de abogados) en los que incurrimos en el proceso de cobro. Si está sujeto a un cambio de espera, no podrá comprar electricidad de otro proveedor hasta que haya cumplido con los términos de su Plan de pago diferido.

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

Cambios en los términos y condiciones: Octopus Energy proporcionará un aviso por escrito al menos catorce (14) días calendario antes de cualquier cambio sustancial en los términos y condiciones de su Acuerdo de servicio eléctrico, a menos que el cambio lo beneficie. Si se opone a los cambios en este Acuerdo antes de que entren en vigor, puede terminar 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 importante del servicio de electricidad de Octopus Energy. Podrá encontrar el Acuerdo más actualizado en <https://www.Octopusenergy.com/legal>.

Saldo de liquidación y reembolsos: No se reembolsará 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 terminamos el servicio de electricidad con usted, entonces tiene derecho a un reembolso del crédito de la cuenta, menos cualquier saldo pendiente acumulado, cualquier los montos adeudados en virtud de cualquier plan de pago (descrito anteriormente) o las tarifas cobradas 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, es responsable de ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente y solicitar que Octopus Energy cierre su cuenta, incluido el registro del Saldo de liquidación en el momento en que finalice oficialmente su servicio. Si está cambiando a otro REP, Octopus Energy determinará su saldo de liquidación 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 emitirle 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 nuevamente 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 razón, esto indicará que está de acuerdo con 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 Cierre positivo de \$ 5.00 o menos permanece sin reclamar por más de treinta (30) días después de la terminación del servicio de electricidad, usted acepta que Octopus Energy done el Saldo de Cierre a una organización benéfica elegida por Octopus Energy.

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

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.

Agencias de asistencia y asistencia para el pago de facturas: Sí necesita asistencia para pagar su servicio de electricidad, comuníquese con el 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 reciente de uso y pagos. Octopus Energy trabajará con las 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 de energía dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario posteriores a la recepción de nuestro 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 clientes faltantes o erróneos que pueden surgir debido a: (1) errores de medidor; (2) errores de cálculo de impuestos; (3) errores en cobros en el lugar de pago autorizado; o (4) otros errores y omisiones. Si el monto no facturado no se paga de acuerdo con lo anterior y su saldo prepago es inferior a \$ 10.00, Octopus Energy puede solicitar que su TDSP desconecte su servicio de electricidad.

Cliente residencial de atención crítica o Cliente residencial de condición crónica: Octopus Energy no podrá proporcionarle (o continuar proporcionándole) este producto si usted indica que su TDSP lo ha designado como cliente residencial de atención crítica o cliente residencial de condición crónica, o Si una desconexión del servicio de electricidad causará que una persona que reside en su residencia se enferme gravemente o se enferme más gravemente. El Cliente residencial de cuidados críticos y el Cliente residencial de condición crónica se definen en la regla 25.497 de la PUCT. Para ser designado un cliente residencial de atención crítica o un cliente residencial de condición crónica, un cliente debe tener el formulario de solicitud de PUCT aprobado por el TDSP. Si Octopus Energy se da cuenta de que ha sido designado como cliente residencial de atención crítica o cliente residencial con condición crónica, o que una desconexión del servicio causará que usted o una persona que reside en la residencia del cliente se enferme gravemente, trabajaremos con usted para Transición a otro REP de una manera que evite una interrupción del servicio; Se aplican todos los requisitos de elegibilidad.

Fuerza mayor: Octopus Energy realizará 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 ocasionar 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, acepta que Octopus Energy no será responsable por daños causados por electricidad, TDSP, eventos de Fuerza Mayor, incluidos actos de Dios, actos de cualquier autoridad gubernamental, actos de terroristas o enemigos del estado, accidentes, huelgas o cierres patronales, problemas de mano de obra, trabajo de mantenimiento requerido, incapacidad para acceder al sistema TDSP, incumplimiento del TDSP o cualquier otra causa que esté 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 con el número de identificación del identificador del servicio eléctrico, entonces Octopus Energy deberá: (a) retrasar la fecha de inicio o (b) después de la demora del primer mes, terminar este Acuerdo sin penalización.

Cambio en la ley o en el reglamento: si hay un cambio (incluido un cambio en la interpretación) en la ley, reglamento, ordenanza, orden, directiva, arancel archivado, decisión, orden, fallo o decreto de una autoridad gubernamental (incluido ERCOT), incluyendo, sin limitación, cambios en las tarifas de TDSP y los protocolos ERCOT, incluidos aquellos cambios que afectan las tarifas, los costos o los cargos impuestos por ERCOT o la PUCT, cambios en las reglas del mercado, cambios en los perfiles de carga o cambios en las definiciones nodales y zonales, y dicho cambio Como resultado, Octopus Energy incurre en costos y gastos adicionales para proporcionar 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: Usted tiene el derecho de rescindir su Acuerdo, sin ningún cargo o penalización, antes de la medianoche del tercer (tercer) día hábil después de la fecha en que recibió sus TOS. Para rescindir, debe comunicarse con nosotros de una de las siguientes maneras:

- Teléfono: (844) 386-5832 (llamada gratuita)
- Correo electrónico: help@Octopusenergy.com
- Sitio web: <https://www.Octopusenergy.com>
- Fax: (844) 386-5832
- Correo: 2700 Post Oak Blvd 21st Floor, Houston TX 70056

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

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: POR INCUMPLIMIENTO O POR DEFECTO DERIVADO DE CUALQUIER DISPOSICIÓN POR LA CUAL SE PROPORCIONA UN RECURSO EXPRESO, ESTE REMEDIO O LAS MEDIDAS DE DAÑOS SERÁN UN ÚNICO Y EXCLUSIVO REMEDIO Y TODOS OTROS REMEDIOS O DAÑOS A LA LEY O EQUIPO ESTÁN RENUNCIADA. EXCEPTO QUE PUEDE ESTAR INCLUIDO EN UN RECURSO EXPRESO QUE SE PROPORCIONA AQUÍ, NINGUNA PARTE SERÁ RESPONSABLE DEL OTRO POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE, PUNITIVO O EJEMPLO INDICADO EN EL EXTRANJERO, YA SEA BASADO EN ESTATUTO, CONTRATO, CORTE, BAJO CUALQUIER INDEMNIZACIÓN O DE OTRA MANERA, SIN RESPECTO A LA CAUSA O LA NEGLIGENCIA DE CUALQUIER PARTE, YA QUE SEA, COMÚN, ACTIVA O PASIVA, CADA PARTE LIBERA A LA OTRA PARTE DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD, INCLUSO SI DURANTE EL PLAZO DE LA MISMA ACOMPAÑA A OTRO TIPO DE POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. EN LA MEDIDA EN QUE SE CUMPLEN CUALQUIER DAÑO QUE SE PAGUE A LOS USUARIOS LAS PARTES RECONOCEN QUE LOS DAÑOS SON DIFÍCILES O IMPOSIBLES DE DETERMINAR, O POR OTRO LADO

Octopus Energy // REP# 10262 // Octopusenergy.com
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT

OBTRENER UNA SOLUCIÓN ADECUADA Y LOS DAÑOS CALCULADOS A CONTINUACIÓN CONSTITUYEN UNA APROXIMACIÓN RAZONABLE DEL DAÑO O PÉRDIDA.

REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS: NINGUNA PARTE OTORGA NI RECIBE NINGUNA GARANTÍA CON RESPECTO A LA VENTA, COMPRA O ENTREGA DE ELECTRICIDAD, YA SEA EXPRESA, IMPLÍCITA O ESTATUTORIA, EXCEPTO POR OTRA MANERA QUE SE PROPORCIONA EXPRESAMENTE EN ESTE ACUERDO. OCTOPUS ENERGY RENUNCIA A TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS Y ESPECÍFICAMENTE RENUNCIA A CUALQUIER GARANTÍA O COMERCIABILIDAD IMPLÍCITAS O A LA ADECUACIÓN DE LA ELECTRICIDAD PARA UN PROPÓSITO O USO PARTICULAR. LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES SEGÚN ESTE ACUERDO SON OBLIGACIONES DE LAS PARTES ÚNICAMENTE, Y NINGÚN RECURSO ESTÁ DISPONIBLE CONTRA CUALQUIER EMPLEADO, DIRECTOR, OFICIAL, ACCIONISTA, MIEMBRO, SOCIO, AFILIADO A UNA PARTE, A MENOS QUE SE ENCUENTRE ESPECIFICADO EN UN CONTRATO ADICIONAL

LA ELECTRICIDAD VENDIDA BAJO ESTE ACUERDO SE SUMINISTRARÁ DE UNA VARIEDAD DE GENERACIÓN DE RECURSOS. SI USTED 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 LA ELECTRICIDAD DE UNA FUENTE DE GENERACIÓN ESPECÍFICA A SU DIRECCIÓN DE SERVICIO. SI COMPRA ENERGÍA RENOVABLE DE OCTOPUS ENERGY, ESTÁ PROPORCIONANDO APOYO FINANCIERO A LAS FUENTES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE Y NO PARA RECIBIR LA ENERGÍA PRECISA DE LA FUENTE.

Asignación: No puede ceder este Acuerdo, en su totalidad o en parte, ni ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente, sin el consentimiento previo de Octopus Energy, que se ejecutará por escrito por Octopus Energy, usted y cualquiera de las partes a las que se refiere este Acuerdo. Nada en este Acuerdo se interpretará como creación, cualquier derecho expreso o implícito en cualquier persona o entidad que no sea Octopus Energy y usted. Por la presente, usted reconoce y acepta que Octopus Energy puede asignar, ceder o transferir libremente todos sus derechos según lo que Octopus Energy considere necesario. En el caso de que se considere que cualquier otra disposición de este Acuerdo prohíbe o restringe de alguna otra forma el derecho de Octopus Energy de comprometerse, ceder o transferir sus derechos a continuación, esta disposición prevalecerá.

Avisos: a menos que se especifique lo contrario en este documento, todos los avisos requeridos o permitidos en virtud de este Acuerdo, deben hacerse por escrito y dirigirse a la parte en la dirección, el teléfono móvil o correo electrónico que figura en este Acuerdo o su prueba de autorización. La notificación por recepción de mensaje de texto, correo electrónico o entrega en mano entrará en vigor el Día hábil recibido. La notificación por correo o mensajería de Estados Unidos durante la noche entrará en vigor el siguiente día hábil posterior a su envío. Cualquiera de las partes puede cambiar cualquier dirección enumerada en este Acuerdo o su comprobante de autorización mediante notificación por escrito de esta de conformidad con el presente documento.

Resolución de disputas: comuníquese con nosotros si tiene comentarios, preguntas, quejas o si considera que la Actualización de su cuenta es incorrecta. Puede llamar a un representante de atención al cliente de Octopus Energy al 844-386-5832 o enviarnos un correo electrónico a help@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

Octopus Energy // REP# 10262 // Octopusenergy.com
2700 Post Oak Blvd., Floor 21 // Houston, TX 77056-5797
(844) 386-5832 9AM-5PM CT

Protección al Cliente PO 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 Datos de Electricidad (EFL), la Declaración de Divulgación Prepagada (PDS) y su prueba de autorización, juntos constituyen 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 anteriores relacionados con el servicio prestado de conformidad con este Acuerdo, y excepto en la medida en que se disponga lo contrario, este Acuerdo no podrá ser modificado, 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 distinto de los procedimientos 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 dichas leyes y regulaciones a los fines de este Acuerdo. Nada en este Acuerdo creará, o se interpretará como creación, cualquier derecho expreso o implícito en cualquier persona o entidad que no sea usted y nosotros.

EL PRESENTE ACUERDO Y LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES QUE SE ENCUENTRAN GESTIONADOS Y CONSTRUIDOS, APLICADOS Y REALIZADOS EN CONFORMIDAD CON LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS, SIN RESPECTO A LOS PRINCIPIOS DE CONFLICTOS DE DERECHO. CADA PARTE EXHIBE SU DERECHO RESPECTIVO A CUALQUIER JUICIO DE JURADO CON RESPECTO A CUALQUIER LITIGACIÓN QUE SURGUE BAJO O EN RELACIÓN CON ESTE ACUERDO. ESTA SECCIÓN DEBE SOBREVIVIR A LA EXPIRACIÓN O LA TERMINACIÓN DE ESTE ACUERDO POR CUALQUIER MOTIVO.

APPENDIX A

Otras tarifas y cargos: La siguiente tabla contiene tarifas y cargos típicos que pueden ser evaluados por el TDSP o Octopus Energy. Es posible que esté obligado a pagar tarifas no recurrentes según lo exijan o permitan las normas de la PUCT, incluidas, entre otras, las tarifas y cargos por establecer, cambiar o mantener el servicio eléctrico. Los cargos por tarifas requeridas y no recurrentes se aplicarán automáticamente a su saldo prepago cuando se evalúen.

Desglose de las tarifas cobradas por el servicio (Octopus Energy): Esta lista no representa todas las tarifas y cargos de TDSP o Octopus Energy. Para confirmar si se aplica una tarifa o cargo a su plan, consulte su PDS. Si tiene preguntas sobre estos u otros cargos y tarifas, comuníquese con Servicio al Cliente al número gratuito: (844) 386-5832.

Horario de tarifas	Cantidad
Cuota mensual de suscripción a Octopus Energy	\$10.00
Tarifa de desconexión	\$10.00
Tarifa de procesamiento de tarjeta de crédito (Mastercard, Visa, Discover y American Express)	2.9% + 30 centavos
Cheque por teléfono / pago ACH	Gratis
Fondos Insuficientes y Cuota de Pagos Devueltos	\$35.00
Correo Resumen de facturación adicional (1 gratis por año)	\$5.00
Cierre de correspondencia Saldo Reembolso Cheque Impresión y tarifa postal	\$5.00