



## PREPAID TERMS OF SERVICE

The following Terms of Service (“TOS”) will apply to residential customers within the ERCOT service region who select Pogo Energy LLC (“Pogo Energy”) as their Retail Electric Provider (“REP”). This TOS, combined with the documents entitled Your Rights as a Customer (“YRAC”), Electricity Facts Label (“EFL”), your Prepaid Disclosure Statement (“PDS”) along with your proof of authorization, the Pogo Energy Privacy Policy (“Privacy Policy”), and the Pogo Energy Website Terms of Use (“Terms of Use”) constitute the contract between you (the “Customer”) and Pogo Energy. These documents may be amended from time to time and your proof of authorization, EFL, PDS, YRAC, Privacy Policy and the Terms of Use are hereby incorporated by reference into this TOS (collectively, the “Contract”). As your REP, Pogo Energy will arrange for the delivery of electricity from your Transmission and Distribution Utility (“TDU”) to your service location pursuant to this Contract. The words “we,” “us,” and “our” refer to Pogo Energy, and the words “you” and “your” refer to Customer. The word “Party” refers to Pogo Energy or Customer and the word “Parties” refers to both Pogo Energy and Customer. The complete text of the PUCT rules referenced herein can be found at:

[www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx](http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx).

## CONTACT INFORMATION

Pogo Energy customer service representatives are available to assist you 8 am – 5 pm CST, Monday through Friday, and 10 am – 2 pm, Saturday. You may make payments 24 hours a day, 7 days a week with a debit or credit card through Pogo Energy’s automated systems at [PogoEnergy.com/Recharge](http://PogoEnergy.com/Recharge) or by calling toll-free at 888.764.6669. You may also chat with us online at [PogoEnergy.com/Chat](http://PogoEnergy.com/Chat) during normal business hours or e-mail us at [support@pogoenergy.com](mailto:support@pogoenergy.com). You can visit us any time at [PogoEnergy.com](http://PogoEnergy.com) for more information.

**In the event of an electricity-related emergency, such as a power outage, or in the event of problems related to the Transmission & Distribution Utility (TDU), please contact your TDU.**

Oncor (DFW and West Texas):	888.313.4747
CenterPoint (Houston and surrounding areas):	800.332.7143
AEP Central (CP&L Area):	866.223.8508
AEP North (WTU Area):	866.223.8508
TNMP (Texas-New Mexico Power):	888.866.7456

**Por favor, refiérase a la parte posterior de este documento para leer esta información en español.**

Enrollment in Pogo Energy’s pay in advance (prepaid) plan requires you to provide and maintain a valid, text-capable cell phone number or a valid e-mail address. We will use text messaging or e-mail to communicate your current balance, low balance warnings and service disconnection alerts. We utilize standard mobile text messaging and e-mail services, and data fees and text messaging rates may apply based on your plan with your mobile phone carrier or Internet service provider. You are responsible for contacting Pogo Energy to provide updated and correct contact information in the event that your contact information has changed, is not functioning properly, or is no longer valid. WARNING: if you do not provide us, or keep on file with us, valid and correct contact information, your service with may be disconnected without your receiving the prior notices that we have sent you. We will send copies of your TOS, EFL, PDS, YRAC, Privacy Policy and Terms of Use via text message or e-mail with links to Internet webpages containing the documents.

## YOUR RIGHT OF RESCISSION

**If you are switching your electric service to Pogo Energy, as opposed to starting service at a new location or “moving in,” you have the right to rescind your acceptance of this Contract without fees or penalties of any kind, within three (3) federal business days (including Saturday) after receiving this Terms of Service as provided by PUCT rule 25.474. You may rescind by phone at 888.764.6669 (toll free) or email at support@pogoenergy.com. Please provide**

your name, address, phone number, Electric Service Identifier (ESI ID), and a statement that you are rescinding under the three-day Right of Rescission.

## ELIGIBILITY

This Contract applies to residential and small commercial electric service and to those customers eligible to receive residential and small commercial service pursuant to Chapter 25 of the Substantive Rules of the PUCT (the full text of these rules may be found at [www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx](http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx)) and the applicable TDU tariff. Participation in prepaid service is not available to critical care or chronic condition residential customers. If you qualify as a critical care or chronic condition customer prior to or upon enrollment, you cannot be served on this prepaid product.

In order to receive prepaid electric service, your service location must have a provisioned Advanced Metering System ("AMS") meter installed. Additionally, you must establish and maintain either a text-enabled cell phone or an email account in order to receive account information.

Customer's eligibility for the price provided herein is based on Customer representing and warranting that Customer's residential load profile or service classification qualifies for residential service as defined by the applicable TDU tariff. Pogo Energy reserves the right, upon receiving information evidencing a load profile or service class that does not qualify for residential service, to provide Customer with fourteen (14) days advance written notice of any material changes Customer will incur under the applicable Contract for your then current, non-residential load profile or service class.

Pogo Energy does not deny residential electric service or determine eligibility for pricing based on credit history, payment data or credit score. Pogo Energy does not deny service based on customer's race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, level of income, disability, familial status, location of a customer in an economically distressed geographic area, or qualification for low income or energy efficiency services.

**Returning Customers:** If you are a returning customer to Pogo Energy, and your prior service with us was terminated or disconnected for nonpayment or theft of service (meter tampering or bypassing of meter), or if you left us with a negative service balance for any reason, you may be required, prior to reinstating service with us, to pay all your prior amounts due to us. You may execute a Deferred Payment Plan agreement, if offered by us, to pay off the prior amount due. Additionally, if you are a returning customer, you may not be eligible for new service or other promotional offers.

**Release of Customer Information:** By enrolling with Pogo Energy, you authorize us to obtain any information that we think we will need or find helpful to provide electric service, which may include address, telephone number, account number(s), historical usage data, payment and other information, whether from you, a third party, your TDU or current REP.

**Contract Term:** This is a Prepaid Contract which you may cancel at any time without penalty. Your service under this Contract begins when Pogo Energy is assigned as your REP of record following the completion of your enrollment with Pogo Energy, provided that you have established a Connection Balance (as defined in your PDS), and will continue until the electricity purchased with your initial payment is consumed. Your Contract will continue for additional service terms so long as you continue to make any additional payment(s) and consume electricity. If you fail to make any additional payment(s), this Contract (and your electric service) will be terminated.

**Your Conduct; Disconnection of Electricity Service:** You are required to have a positive service balance above \$0.00 on your account except as otherwise authorized in this Contract. If your service balance is equal to or less than \$0.00, Pogo Energy may request that the TDU disconnect your electricity service. When this happens, your electricity service will cease until you restore a minimum reconnect service balance (as stated in your PDS) in your account. In some circumstances, Pogo Energy will not disconnect your electricity service in accordance with PUCT rule §25.498(j) even if your account balance is equal to or less than \$0.00. In such instances, disconnection of electricity service may be delayed until the next eligible business day.

You may not engage in any offensive, inflammatory, abusive, profane or harassing conduct with us, including with our customer support members or on social media platforms including, but not limited to, Facebook, Twitter and Instagram. You may not engage in any conduct that is, or that Pogo Energy deems to be, in violation of these Terms of Service or other Agreements, including the Privacy Policy and Terms of Use. By engaging in any prohibited activity listed herein, in our sole discretion, we may restrict your access to our customer support members or take other action up to and including immediate termination of your services with Pogo Energy.

**Customer Account Updates:** Pogo Energy will communicate with you through an Account Update process. At the time of enrollment with us, you must provide a valid mobile phone number that can accept text messages or a valid email address. Standard text messaging and data charges may apply as charged by your mobile phone and Internet service providers. You must have an Account Update method that is either a text-messaging-capable mobile phone or a valid email. By providing your mobile phone number, you authorize Pogo Energy to contact you using an automated dialer.

Account Updates contain account information which may include:

- Your Pogo Energy service balance and/or recent electricity usage, which may be reduced by all known charges and fees that have been incurred, including charges based on estimated usage.
- The most recently available energy consumption information as provided by the TDU (which may contain delayed information and usage estimated by Pogo Energy in a reasonable manner for the time period in which the TDU has not provided actual or estimated usage data)
- Current energy charge
- Estimated time and/or days of electricity service remaining
- Confirmation of valid payments and/or other notices related to your account

**Account Update Delivery Failure:** Pogo Energy is not obligated to resend Account Updates to you, even if the message could not be delivered for any reason. You are solely responsible for contacting Customer Service to provide us with updated and correct contact information if: (1) the information for your chosen method of contact for Account Updates has changed; (2) your chosen method of contact for Account Updates is not functioning properly; (3) your chosen method of contact for Account Updates is no longer valid; or (4) at any time after you have begun receiving service from Pogo Energy, forty-eight (48) hours pass in which you do not receive an Account Update.

**Billing and Payment:** You will not receive a bill from us. Instead, Pogo Energy (or an authorized payment location) will display a confirmation page or provide a purchase receipt that will show you the amount of payment added to your account and a confirmation number. Pogo Energy will send confirmation of the payment through an Account Update. Please note that cash payments are only accepted through our authorized payment locations and these payment locations may charge a convenience fee. Visit [PogoEnergy.com/Locations](http://PogoEnergy.com/Locations) for authorized payment locations. Debit and credit card payments are accepted online at [PogoEnergy.com/Recharge](http://PogoEnergy.com/Recharge) or by phone (IVR) at 888.764.6669. Automated payments online or via IVR do not have a payment fee if your payment is \$40 or more. **Pogo Energy does not accept checks for payment. Payments made to us by check or going to a cash payment location that is not listed at [PogoEnergy.com/Locations](http://PogoEnergy.com/Locations) will not be accepted by Pogo Energy. If for some reason your payment is accepted, you agree and acknowledge that there may be a delay in posting the payment to your account. If your account balance is at or below \$0.00 during this delay, Pogo Energy may contact the TDU to disconnect your service.**

You may request that we send you a Summary of Usage and Payment (SUP) by email upon request at no cost. You may also request that we send you a SUP, which will be delivered through the US postal service where a SUP fee (up to \$5.00) may apply. Upon request, an SUP shall be provided to an energy assistance agency in accordance with PUCT rule §25.498(h)(6).

**Warning Notice for \$0.00 Balance:** You will be sent a warning alert one to seven (1-7) calendar days before your service balance is estimated to reach or fall below \$0.00 through an Account Update.

**Electricity Pricing:** Your initial price is shown on your EFL. Product prices are subject to change and may increase without notice for any reason, including but not limited to if: (1) there are changes to TDU Delivery Charges or TDU Surcharges; (2) there are changes to the Electric Reliability Council of Texas ("ERCOT") or Texas Regional Entity ("TRE") administrative fees charged to loads; (3) changes resulting from federal, state or local laws that impose new or modified fees or costs on a REP that are beyond the REP's control; (4) we determine in our sole discretion that the rate class or type of service originally designated by ERCOT, us, or you is incorrect; or (5) we determine in our sole discretion that the price should change, subject to the provisions in the attached EFL. Pricing features and product details of the product can also be changed under the Changes to Terms of Service provision of this Contract. Nothing in this section shall preclude us from offering a new contract to you at any other time during the contract term.

**How to Access Information about Your Account:** Access your account 24 hours a day online by visiting [PogoEnergy.com/MyAccount](http://PogoEnergy.com/MyAccount) or by phone at 888.764.6669.

**Other Fees and Charges:** A detailed list of Other Fees and Charges is attached as Appendix A at the end of this Terms of Service document. Any applicable Fees and Charges will be automatically deducted from your account at

the time it is assessed by Pogo Energy. To see if a fee applies to your plan, please see your Prepaid Disclosure Statement (PDS).

**Outstanding Service Balance:** If, for any reason, you continue to receive electricity service when your service balance is equal to or less than \$0.00, your account will continue to accrue all charges for the electricity service received. When your service balance is equal to or less than \$0.00, Pogo Energy may request that the TDU disconnect your electricity service. If the TDU performs disconnection of your electricity service, then any costs incurred on your account while waiting for the TDU to perform a disconnection may result in an increased outstanding service balance owed on your account. Unless stated in this Contract, after a service disconnection a service balance of at least \$0.01 is required in order for your electricity service to be restored.

**Insufficient Funds & Returned Payments:** We charge a fee of up to \$35.00 on all returned electronic payments, debit/credit card disputes and chargebacks, or rejected credit debit/card payments that were not processed because of: (1) insufficient funds; (2) a lack of available credit; (3) stopped payment; or (4) any other reason(s) for returns. Any electronic transfer returned by a bank for insufficient or unavailable funds will be treated as if we received no valid payment at all. We are not responsible for notifying you of returned electronic payments. If no valid payment is received and your balance is equal to or less than \$0.00, Pogo Energy may request that your TDU disconnect your electricity service.

**Deferred Payment Plan:** If at any time your account balance has a negative balance of \$50.00 or more due to an extreme weather emergency as determined by the TDUs, under billing, or during a state of disaster declared by the governor pursuant to Texas Government Code §418.014, if you are in an area covered by the declaration and the commission directs that deferred payment plans be offered, you are eligible to enroll in a Deferred Payment Plan ("DPP"). You must contact Customer Service to request enrollment in the DPP. You must repay your DPP balance over time as part of future payments, up to 20% of all future payments being used to pay the DPP balance until the plan is fully paid. If you establish a DPP we may put a switch-hold on your account that will be removed after your deferred balance is paid and processed. If you are disconnected for nonpayment while a switch-hold is in place a payment will be required to restore service and you may not obtain services from another provider until you pay the total deferred balance. If you establish a DPP, we'll confirm the details of the plan in writing. You have the right to satisfy your DPP balance at any time.

Failure to adhere to the terms agreed to in the DPP will result in the entire DPP balance becoming immediately due and automatically being deducted from your service balance. If this results in your service balance being equal to or less than \$0.00 Pogo Energy may request that your TDU disconnect your electricity service. If you are disconnected for nonpayment while a switch-hold is in place a payment will be required to restore service and you may not obtain services from another provider until you pay the total deferred balance. If you establish a DPP, we'll confirm the details of the plan in writing via electronic means like, but not limited to, email.

**Outstanding Debts:** We may collect any outstanding debts related to your account, including amounts related to a DPP or Prior Account DPP if you do not honor the terms of each plan. We may use debt collection agencies to collect any outstanding balances on your account. **We, or anyone acting on our behalf, reserve the right to assess and collect from you, as a current or former customer, or other responsible persons, any and all costs, fees or charges related to the collection of delinquent balances, including but not limited to commissions, costs, fees and attorneys' fees incurred when recovering outstanding balances through the use of any collection agency or an attorney.**

**Service Termination:** You may cancel your Pogo Energy contract without penalty at any time by simply declining to make further payments or by switching to another REP. Pogo Energy may terminate your electric service and your Contract if your service remains disconnected for a period of more than (5) days. If your electric service and Contract are terminated by Pogo Energy, all amounts owed by you to Pogo Energy shall become immediately due and payable; your payment obligation to Pogo Energy will continue until you have paid all amounts due. If you fail to pay all amounts due and we refer your outstanding balance to an attorney or collection agent for collection, or file a lawsuit, or collect your outstanding balance through probate, bankruptcy or other judicial proceedings, then you agree to pay all reasonable fees and expenses (including attorney fees) that we incur in the collection process. **If you are subject to a switch-hold you will not be able to buy electricity from another provider until you have fulfilled the terms of your Deferred Payment Plan.**

**Pogo Energy Variable Product Termination:** As a buyer of a variable price product, you may terminate this agreement with Pogo Energy without penalty at any time for any reason.

**Change in Terms and Conditions:** Pogo Energy will provide written notice at least fourteen (14) calendar days in advance of any material change in the terms and conditions of your Contract for electric service unless the change

benefits you. If you object to the change(s) in the Contract before they become effective, you may terminate the Contract with Pogo Energy by initiating service in your name with another REP. Pricing may change as provided in the Contract and does not constitute a material change of electricity service by Pogo Energy. You will be able to find the most current Contract at [PogoEnergy.com/Terms](http://PogoEnergy.com/Terms).

**Closeout Balance and Refunds:** There will be no refund of any service balance unless electricity service with Pogo Energy is terminated. If you terminate electricity service with Pogo Energy (either by moving out or by switching your service to another REP), or we terminate electricity service with you, you are then entitled to a refund of the account credit, minus any outstanding balance accrued, any amounts owed under any payment plan (described above) and/or fees assessed until the date your electricity service with Pogo Energy ends. Pogo Energy refers to this amount as the "Closeout Balance". If you are moving out, you are responsible for contacting Customer Service and requesting that Pogo Energy close out your account, including recording the Closeout Balance at the time your service officially ends. If you are switching to another REP, your Closeout Balance will be determined by Pogo Energy on the last day of your service with Pogo Energy. **Please note that Closeout Balance Refunds processed via a paper check will incur a \$5.00 Check Fee that will be deducted from your Closeout Balance prior to issuing you a refund.** After termination of electricity service, if your Closeout Balance is positive by more than \$5.00 we will either credit the funds back to the credit or debit card used to make the payment or mail a check in your name to the billing address identified on your account. If your refund check is returned to Pogo Energy for whatever reason, this will indicate your agreement to have Pogo Energy donate the Closeout Balance refund check to a charity of Pogo Energy's choice. The normal timeline for refunds is 7 to 10 business days from the final meter reading. If a positive Closeout Balance of \$5.00 or less remains unclaimed for more than 30 days after termination of electricity service, you agree to allow Pogo Energy to donate the Closeout Balance to a charity of Pogo Energy's choice.

**Deposits and Credit Checks:** Pogo Energy will not require a security deposit or credit check at time of enrollment. Acceptance of payment is solely for your convenience and is not considered a deposit by Pogo Energy.

**Interest on Payment:** Pogo Energy will not pay interest on any service balances. Pogo Energy reserves the right to set a maximum limit on your service balance.

**Assistance Agencies and Bill Payment Assistance:** Should you need assistance paying for your electricity service, contact 877.399.8939 or go to [www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm](http://www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm) for a list of assistance agencies. At your request or the request of an assistance agency, Pogo Energy will provide you with your recent usage and payment history. Pogo Energy will work with assistance agencies as necessary, and if you qualify, to assist you in maintaining your electricity service. We may initiate disconnection of service if we have not received payment from the energy assistance agency within forty-five (45) calendar days of our receipt of the commitment, or if after applying the payment your balance is equal to or less than \$0.00.

**Under-billing:** Pogo Energy reserves the right to correct any prior daily bills due to missing or erroneous customer charges that may arise as a result of: (1) meter errors; (2) miscalculations of taxes; (3) errors in collections at the authorized payment location; or (4) other errors and omissions. If the under-billed amount is not paid according to the above, and your balance is equal to or less than \$0.00, Pogo Energy may request that your TDU disconnect your electricity service.

**Critical Care Residential Customer or Chronic Condition Residential Customer:** Pogo Energy will not be able to provide (or continue to provide) this product to you if you indicate that your TDU has designated you as a critical care residential customer or chronic condition residential customer, or if an disconnection of electricity service will cause a person residing in your residence to become seriously ill or more seriously ill. Critical Care Residential Customer and Chronic Condition Residential Customer are defined in PUCT rule 25.497. In order to be designated a critical care residential customer or a chronic condition residential customer, a customer must have the PUCT application form approved by the TDU. If Pogo Energy becomes aware that you have become designated as a critical care residential customer or chronic condition residential customer, or that an disconnection of service will cause you or a person residing at the customer's residence to become seriously ill, we will work with you to transition you to another REP in a manner that avoids a service disruption; all eligibility requirements apply.

**Force Majeure:** Pogo Energy will make commercially reasonable efforts to supply electricity but does not guarantee a continuous supply of electricity. Customer acknowledges that certain causes and events outside of Pogo Energy's control (Force Majeure events) may result in disconnections in service and Pogo Energy shall not be liable for any such disconnections. Pogo Energy does not generate electricity, nor does it transmit or distribute electricity. Therefore, Customer agrees that Pogo Energy shall not be liable for damages caused by electricity, TDU, Force Majeure events, including acts of God, acts of any governmental authority, acts of terrorists or enemies of the state, accidents, strikes or lock outs, labor troubles, required maintenance work, inability to access the TDU system, non-performance by the TDU, or any cause beyond Pogo Energy's control.

If Customer provides notice that it is unable to receive service on the start date from Pogo Energy due to a Force Majeure event and Customer has not previously received service at that ESI-ID then Pogo Energy shall either: (a) delay the start date or (b) following the first month's delay, terminate this Contract without penalty.

## **CHANGE IN LAW OR REGULATION**

In the event there is a change (including a change in interpretation) in law, regulation, rule, ordinance, order, directive, filed tariff, decision, writ, judgment or decree by a governmental authority (including ERCOT), including, without limitation, changes in TDU tariffs and ERCOT protocols, including those changes affecting fees, costs, or charges imposed by ERCOT or the PUCT, changes in market rules, changes in load profiles or changes in nodal and zonal definitions, and such change results in Pogo Energy incurring additional costs and expenses in providing your electricity service, these additional costs and expenses shall be your responsibility and they will be assessed in your monthly bill as a pass-through charge.

## **LIMITATION OF LIABILITY**

FOR BREACH OR DEFAULT ARISING FROM ANY PROVISION FOR WHICH AN EXPRESS REMEDY IS PROVIDED HEREIN, SUCH REMEDY OR MEASURES OF DAMAGES SHALL BE THE SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY AND ALL OTHER REMEDIES OR DAMAGES AT LAW OR IN EQUITY ARE WAIVED. IF NEITHER THE REMEDY NOR MEASURE OF DAMAGES IS EXPRESSLY PROVIDED HEREIN, LIABILITY SHALL BE LIMITED TO DIRECT, ACTUAL DAMAGES ONLY, SUCH DIRECT, ACTUAL DAMAGES SHALL BE THE SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY, AND ALL OTHER REMEDIES OR DAMAGES AT LAW OR IN EQUITY ARE WAIVED. EXCEPT AS MAY BE INCLUDED IN AN EXPRESS REMEDY PROVIDED FOR HEREIN, NEITHER PARTY SHALL BE LIABLE TO THE OTHER FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, PUNITIVE, OR EXEMPLARY DAMAGES ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS CONTRACT, INCLUDING LOST PROFITS OR BUSINESS DISCONNECTION DAMAGES, WHETHER BASED ON STATUTE, CONTRACT, TORT, UNDER ANY INDEMNITY OR OTHERWISE, WITHOUT REGARD TO CAUSE OR THE NEGLIGENCE OF ANY PARTY, WHETHER SOLE, JOINT, ACTIVE, OR PASSIVE, AND EACH PARTY HEREBY RELEASES THE OTHER PARTY FROM ANY SUCH LIABILITY, EVEN IF DURING THE TERM HEREOF IT ADVISES THE OTHER OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. TO THE EXTENT ANY DAMAGES REQUIRED TO BE PAID HEREUNDER ARE LIQUIDATED, THE PARTIES ACKNOWLEDGE THAT THE DAMAGES ARE DIFFICULT OR IMPOSSIBLE TO DETERMINE, OR OTHERWISE OBTAINING AN ADEQUATE REMEDY INCONVENIENT AND THE DAMAGES CALCULATED HEREUNDER CONSTITUTE A REASONABLE APPROXIMATION OF THE HARM OR LOSS.

## **REPRESENTATIONS AND WARRANTIES**

NEITHER PARTY GIVES NOR RECEIVES ANY WARRANTY REGARDING THE SALE, PURCHASE OR DELIVERY OF ELECTRICITY, WHETHER EXPRESS, IMPLIED, OR STATUTORY, EXCEPT AS OTHERWISE EXPRESSLY PROVIDED IN THIS CONTRACT. POGO ENERGY DISCLAIMS ANY AND ALL IMPLIED WARRANTIES AND SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY IMPLIED WARRANTIES OR MERCHANTABILITY OR FITNESS OF ELECTRICITY FOR A PARTICULAR PURPOSE OR USE. THE OBLIGATIONS OF THE PARTIES UNDER THIS CONTRACT ARE OBLIGATIONS OF THE PARTIES ONLY, AND NO RECOURSE SHALL BE AVAILABLE AGAINST ANY EMPLOYEE, OFFICER, DIRECTOR, SHAREHOLDER, MEMBER, PARTNER, OR AFFILIATE OF A PARTY UNLESS SPECIFICALLY PROVIDED FOR IN A SEPARATE CONTRACT.

THE ELECTRICITY SOLD UNDER THIS CONTRACT WILL BE SUPPLIED FROM A VARIETY OF GENERATING RESOURCES. IF YOU ELECT TO PURCHASE A RENEWABLE ENERGY PRODUCT, POGO ENERGY WILL ENSURE THAT THE APPROPRIATE AMOUNT OF RENEWABLE ENERGY CREDITS (RECS) ARE RETIRED TO AUTHENTICATE THE RENEWABLE ENERGY CONTAINED IN THE PRODUCT. THE TDU OR ERCOT SYSTEM WILL NOT DELIVER ELECTRICITY FROM A SPECIFIC GENERATION SOURCE TO YOUR SERVICE ADDRESS. IF YOU PURCHASE RENEWABLE ENERGY FROM POGO ENERGY, YOU ARE PROVIDING FINANCIAL SUPPORT FOR RENEWABLE ENERGY GENERATION SOURCES AND NOT FOR RECEIVING THE PRECISE ENERGY GENERATED FROM THAT SOURCE.

## **ASSIGNMENT**

You may not assign this Contract, in whole or part, or any of your rights or obligations hereunder, without prior consent from Pogo Energy, which shall be executed in writing by Pogo Energy, Customer, and any party to whom the Contract is being assigned. Nothing in this Contract shall create, or be construed as creating, any express or implied rights in any person or entity other than Pogo Energy and Customer. Customer hereby acknowledges and consents that Pogo Energy may freely pledge, assign, or transfer all of its rights hereunder as Pogo Energy may deem necessary. In the

event any other provision of this Contract shall be deemed to prohibit or otherwise restrict Pogo Energy's right to pledge, assign, or transfer its rights hereunder, this provision shall control.

## **NOTICES**

Unless otherwise specified herein, any notices required or permitted under this Contract, must be in writing and addressed to the party at the address, mobile phone or email listed in the Contract or your proof of authorization. Notice by receipt of text message, email or hand delivery shall be effective on the Business Day actually received. Notice by overnight United States mail or courier shall be effective on the next Business Day after it was sent. Either Party may change any address listed in the Contract or your proof of authorization by providing written notice of same in accordance herewith.

## **DISPUTE RESOLUTION**

Please contact us if you have specific comments, questions, complaints, or if you feel your Account Update is incorrect. You may call a Pogo Energy customer care representative at 888.764.6669 or email us at support@pogoenergy.com. If you are not satisfied with our attempt to resolve the problem, you may file a complaint with our company and request a supervisory review. If we fail to resolve your dispute it is your right to file a complaint with the PUCT. You may contact the PUCT at: Public Utility Commission of Texas, Customer Protection Division P. O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326; telephone 888.782.8477; email: customer@puc.state.tx.us. Your YRAC document contains more information on this process.

## **ENTIRE AGREEMENT**

The Terms of Service (TOS), Your Rights as a Customer (YRAC), Electricity Facts Label (EFL), Prepay Disclosure Statement (PDS) and your proof of authorization, together constitute the Contract between you and Pogo Energy, and therefore the entire agreement between the Parties. This Contract supersedes all previous discussions, communications, writings, and agreements related to the service provided pursuant to the Contract, and except to the extent otherwise provided for herein, this Contract may not be amended, modified or supplemented except in a writing signed by both Parties. The Terms of Service are subject to all applicable laws and regulations of the United States and the State of Texas, and the venue for any legal proceedings other than PUCT proceedings shall be proper in Dallas County; and any provision which is deemed contrary to any such applicable laws and regulations shall be deemed substituted or modified so as to comply with such law and regulations for the purposes of this Contract. Nothing in this Contract shall create, or be construed as creating, any express or implied rights in any person or entity other than you and us.

**THIS CONTRACT AND THE RIGHTS AND DUTIES OF THE PARTIES HEREUNDER SHALL BE GOVERNED AND CONSTRUED, ENFORCED AND PERFORMED IN ACCORDANCE WITH THE LAWS OF THE STATE OF TEXAS, WITHOUT REGARD TO PRINCIPLES OF CONFLICTS OF LAW. EACH PARTY WAIVES ITS RESPECTIVE RIGHT TO ANY JURY TRIAL WITH RESPECT TO ANY LITIGATION ARISING UNDER OR IN CONNECTION WITH THIS CONTRACT. THIS SECTION SHALL SURVIVE THE EXPIRATION OR TERMINATION OF THIS CONTRACT FOR ANY REASON.**

## APPENDIX A

**Other Fees and Charges:** The following table contains typical fees and charges that may be assessed by either the TDU or Pogo Energy. You may be obligated to pay nonrecurring fees as required or allowed by PUCT rules, including, but not limited to, fees and charges for establishing, switching, or maintaining electric service. Charges for required, nonrecurring fees will be automatically applied to your account balance when assessed.

**Itemization of fees charged for service (Pogo Energy):** This list does not represent all TDU or Pogo Energy fees and charges. To confirm if a fee or charge applies to your plan, please see your PDS. For questions about these or any other fees and charges, please contact Customer Service at the toll-free number: 888.764.6669.

<b>Additional Fees</b>	<b>Amount</b>
Payment Fee through automated channels (web, app, IVR) <b>No fee is charged for payments of \$40 or more</b> A \$1 fee is charged for payments less than \$40	Varies
Payment Fee at in-person, authorized payment centers * Authorized payment locations typically charge a \$2 payment fee for all payments of any amount – these fees are set by the payment center and may vary by location	\$2.00*
Disconnection fee	<b>\$0.00</b>
Reconnection fee	<b>\$0.00</b>
Summary of Usage and Payments (“SUP”) Print and Postal Fee <b>No fee is charged to view your SUP online or for us to email a SUP to you</b> A \$5 fee is charged when you request a SUP to be printed and mailed to you	\$5.00
Insufficient Funds, Chargeback or Returned Payments Fee	\$35.00
Closeout Balance Refund Check Print and Postal Fee <b>No fee is charged to refund to a debit/credit card you have on file with us</b> Only applicable when we must print and mail a refund check to you	\$5.00





## ACUERDO DE TÉRMINOS DE SERVICIO (TOS)

Pogo Energy LLC  
Texas Residential

Fecha de vigencia: 10 enero 2020

### TÉRMINOS DE SERVICIO DE PAGO IN ADVANCE (PREPAGADO)

Los siguientes Términos de Servicio ("TOS") se aplicarán a los clientes residenciales dentro de la región de servicio de ERCOT que seleccionen a Pogo Energy LLC ("Pogo Energy") como su proveedor de electricidad al por menor ("REP"). Estos TS, junto con los documentos titulados Sus Derechos Como Cliente ("YRAC"), Etiqueta de Datos de Electricidad ("EFL") y La Declaración de Divulgación Prepaga ("PDS") junto con su prueba de autorización, constituyen el contrato entre usted (el "Cliente") y Pogo Energy. Estos documentos pueden ser enmendados de vez en cuando y su prueba de autorización, EFL, PDS y YRAC se incorporan aquí por referencia en este TOS (colectivamente, el "Contrato"). Como su representante, Pogo Energy se encargará de la entrega de electricidad de su Utilidad de Transmisión y Distribución ("TDU") a su ubicación de servicio de conformidad con este Contrato. Las palabras "nosotros" y "nuestro" se refieren a Pogo Energy, y las palabras "usted" y "su" se refieren al Cliente. La palabra "Parte" se refiere a Pogo Energy o Cliente y la palabra "Partes" se refiere tanto a Pogo Energy como al Cliente. El texto completo de las reglas de la PUCT a las que se hace referencia aquí puede encontrarse en:

[www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx](http://www.puc.state.tx.us/agency/rulesnlaws/subrules/electric/Electric.aspx).

### INFORMACIÓN DEL CONTACTO

Los representantes del servicio de atención al cliente de Pogo Energy están disponibles para asistirlo de lunes a viernes de 8 am – 5 pm (Central Time), y sábado 10 am – 2 pm. Usted puede hacer pagos las 24 horas al día, 7 días a la semana con una tarjeta de débito o crédito a través de los sistemas automatizados de Pogo Energy en [PogoEnergy.com/Recarga](http://PogoEnergy.com/Recarga) o llamando gratis al 888.764.6669. También puede chatear con nosotros en línea en [PogoEnergy.com/Chat](http://PogoEnergy.com/Chat) durante el horario comercial normal o enviarnos un correo electrónico a [support@pogoenergy.com](mailto:support@pogoenergy.com). Puede visitarnos en cualquier momento en [PogoEnergy.com](http://PogoEnergy.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 la Utilidad de Transmisión y Distribución (TDU), comuníquese con su TDU.**

Oncor (DFW y el oeste de Texas):	888.313.4747
CenterPoint (Houston y alrededores):	800.332.7143
AEP Central (Área CP&L):	866.223.8508
AEP North (Área WTU):	866.223.8508
TNMP (Texas-New Mexico Power)	888.866.7456

**Please refer to the top of this document to read this information in English.**

La inscripción en el plan de pago anticipado de Pogo Energy (prepago) requiere que usted nos da y mantenga un número de teléfono celular válido con capacidad de texto o una dirección de correo electrónico. Utilizaremos el correo electrónico o mensajes de texto para comunicar su saldo actual y alertas de bajo saldo. Las tarifas estándar de datos y las tarifas de mensajería de texto pueden aplicarse según su plan con su proveedor de telefonía móvil. Usted es responsable de ponerse en contacto con Pogo Energy para dar información de contacto actualizada y correcta en caso de que su información de contacto haya cambiado, no esté funcionando correctamente o ya no sea válida. Pogo Energy enviará copias de sus TOS, EFL, PDS e YRAC por correo electrónico o mensaje de texto con enlaces a las páginas web de Internet que contienen los documentos.

### DERECHO DE RESCISIÓN

**Si está cambiando su servicio de electricidad a Pogo Energy, en vez de iniciar un servicio en una nueva ubicación o "mudarse", tiene el derecho de rescindir su aceptación de este Contrato sin cargos ni penalidades de ningún tipo, dentro de los tres (3) días laborales federales (incluyendo el sábado) después de recibir estos Términos de Servicio según lo dispuesto por la regla 25.474 de la PUCT. Puede rescindir por teléfono al 888.764.6669 (gratis) o por correo**

electrónico a support@pogoenergy.com. Proporcione su nombre, dirección, número de teléfono, identificador de servicio eléctrico (ESI ID) y una declaración de que está rescindiendo bajo el derecho de rescisión de tres días.

## ELEGIBILIDAD

Este Contrato se aplica estrictamente al servicio eléctrico residencial y negocios pequeños ya aquellos clientes elegibles para recibir servicio residencial y negocios pequeños de acuerdo con el Capítulo 25 de las Reglas Sustantivas de la PUCT (el texto completo de estas reglas se puede encontrar en [www.puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx](http://www.puc.state.tx.us/agency/ruleslaws/subrules/electric/Electric.aspx)) y la tarifa TDU aplicable. La participación en el servicio prepago no está disponible para los clientes residenciales Cuidados Críticos o de Condición Crónica. Si califica como un cliente de Cuidados Críticos o de Condición Crónica antes o al momento de la inscripción, no puede recibir este producto prepago.

Para recibir servicio eléctrico de prepago, su ubicación de 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.

La elegibilidad del Cliente para el precio proporcionado aquí se basa en que el Cliente representa y garantiza que el perfil de carga residencial o la clasificación de servicio del Cliente califica para servicio residencial como se define en la tarifa TDU aplicable. Pogo Energy se reserva el derecho, al recibir información que evidencie un perfil de carga o clase de servicio que no califica para el servicio residencial, de proporcionar al Cliente un aviso por escrito con catorce (14) días de antelación de cualquier cambio material que el Cliente incurra bajo el Contrato aplicable para su actual perfil de carga no residencial o clase de servicio.

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

**Clientes de vuelta:** Si eres un cliente de vuelta a Pogo Energy, y tu servicio anteriormente con nosotros fue terminado o desconectado por no pagar o robo de servicio (manipulación del interruptor), o si nos dejó con un saldo de cuenta negativo por cualquier razón, puede ser requerido, antes de establecer servicio otra vez con nosotros, pagar los saldos pendientes. Puede establecer un Plan de Pago Diferido, si está ofrecido por nosotros, para pagar los saldos pendientes anteriores. También, si eres un cliente de vuelta, puede ser que no están disponibles ofertas promocionales ni servicio nuevo.

**Liberación de la Información del Cliente:** Al inscribirse con Pogo Energy, nos autoriza a obtener cualquier información que creamos que necesitamos o que nos resulte útil para proporcionar servicio eléctrico, que puede incluir dirección, número de teléfono, número de cuenta, datos de uso histórico, pago y otra información, ya sea de usted, un tercero, su TDU o REP actual.

**Término del Contrato:** Este es un Contrato de Prepago que puede cancelar en cualquier momento sin penalización. Su servicio bajo este Contrato comienza cuando Pogo Energy es asignado como su REP de registro después de completar su inscripción con Pogo Energy, siempre y cuando haya establecido un Saldo de Conexión (como se define en su PDS) y continuará hasta que la electricidad comprada con su pago inicial se consume. Su Contrato continuará por condiciones de servicio adicionales siempre y cuando continúe haciendo cualquier pago adicional (es) y consuma electricidad. Si usted no efectúa ningún pago adicional, este Contrato (y su servicio eléctrico) será terminado.

**Su comportamiento; Desconexión del Servicio de Electricidad:** Se requiere que usted tenga un saldo de servicio positivo de \$0.00 o más en su cuenta, a menos que esté autorizado de otra manera en este Contrato. Si su saldo de servicio es igual o menos de \$0.00, Pogo Energy puede solicitar que la TDU desconecte su servicio de electricidad. Cuando esto sucede, su servicio de electricidad cesará hasta que restablezca un saldo mínimo del servicio de reconexión (como se indica en su PDS) en su cuenta. En algunas circunstancias, Pogo Energy no desconectará su servicio de electricidad de acuerdo con la regla §25.498 (j) de la PUCT incluso si el saldo de su cuenta es igual o menor de \$0.00. En tales casos, la desconexión del servicio de electricidad puede demorarse hasta el próximo día laborable elegible.

No puede involucrarse en cualquier comportamiento ofensivo, incendiario, agresivo, profano, o insultante con nosotros, incluyendo con nuestros miembros del equipo de cuidado o en cualquier programa de redes sociales incluyendo, pero no limitado a, Facebook, Twitter e Instagram. No puede portarse en una manera que es, o que Pogo

Energy considera, en violación de esos Términos de Acuerdos, incluyendo La Declaración de Divulgación Prepagada y Términos de Uso. Si Ud. participa en cualquier actividad prohibida mencionada arriba, con nuestra discreción sola, podemos limitar su acceso a nuestros miembros del equipo de cuidado o tomar otras acciones hasta que y incluyendo terminar los servicios de Pogo Energy.

**Actualizaciones de cuentas de clientes:** Pogo Energy se comunicará con usted a través de un proceso de actualización de cuenta. En el momento de la inscripción con nosotros, debe proporcionar un número de teléfono móvil válido o correo electrónico válido que pueda aceptar mensajes de texto. Es posible que se apliquen cargos estándar de mensajería de texto y datos según lo cobre sus proveedores de servicios de telefonía móvil e Internet. ~~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 compatible con mensajería de texto o un correo electrónico válido. Al proporcionar su número de teléfono móvil, usted autoriza a Pogo Energy a ponerse en contacto con usted utilizando un marcador automático.

- Las actualizaciones de cuenta contienen información de cuenta que puede incluir:
- El saldo del servicio Pogo Energy y / o el consumo reciente de electricidad, que puede reducirse por todos los cargos conocidos que se han incurrido, incluidos los cargos basados en el uso estimado.
- La información de consumo de energía disponible más reciente, proporcionada por la TDU (que puede contener información demorada y uso estimado por Pogo Energy de manera razonable durante el período en el cual la TDU no ha proporcionado datos de uso reales o estimados)
- Carga de energía actual
- Tiempo estimado y / o días de servicio de electricidad restante
- Confirmación de pagos válidos y / u otros avisos relacionados con su cuenta

**Fallo en la entrega de la actualización de la cuenta: Pogo Energy no está obligada a reenviarle las Actualizaciones de la cuenta, incluso si el mensaje no se pudo entregar 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) ha cambiado la información del método de contacto elegido para actualizaciones de cuenta; (2) el método de contacto elegido para actualizaciones de cuenta no funciona correctamente; (3) el método de contacto elegido para las actualizaciones de cuenta ya no es válido; o (4) en cualquier momento después de haber comenzado a recibir el servicio de Pogo Energy, un plazo de cuarenta y ocho (48) horas en el que no reciba una actualización de la cuenta.

**Facturación y Pago: Usted no recibirá una factura de nosotros.** En su lugar, Pogo Energy (o un lugar de pago autorizado) mostrará una página de confirmación o proporcionará un recibo de compra que le mostrará la cantidad de pago agregada a su cuenta y un número de confirmación. Pogo Energy enviará la confirmación del pago a través de una actualización de cuenta. Tenga en cuenta que los pagos en efectivo sólo se aceptan a través de nuestras oficinas de pago autorizadas y estas ubicaciones de pago pueden cobrar una tarifa de conveniencia. Visite [PogoEnergy.com/Locations](http://PogoEnergy.com/Locations) para ubicaciones de pago autorizadas. Los pagos con tarjeta de débito y crédito se aceptan en línea en [PogoEnergy.com/Recarga](http://PogoEnergy.com/Recarga) o por teléfono (IVR) al 888.764.6669. Los pagos automatizados en línea o a través de IVR no tienen una cuota de pago si tu pago es \$40 o más. Pogo Energy no acepta los cheques como pago. **Los pagos por cheque o en un lugar de pago con efectivo que no está listado en [PogoEnergy.com/Locations](http://PogoEnergy.com/Locations) no serán aceptados por Pogo Energy. Si por algún motivo se acepta su pago, usted acepta y reconoce que puede haber un retraso en contabilizar el pago en su cuenta. Si el saldo de su cuenta es \$0.00 o menos de \$0.00 durante este retraso, Pogo Energy puede comunicarse con el TDU para desconectar su servicio.**

Usted puede solicitar que le enviemos un resumen de uso y pago (SUP) por correo electrónico sin costo alguno. También puede solicitar que le enviemos un SUP a través del servicio postal de los Estados Unidos donde puede aplicarse un cargo de SUP (hasta \$5.00). Si se solicita, se proporcionará un SUP a una agencia de asistencia energética de acuerdo con la regla §25.498 (h) (6) de la PUCT.

**Notificación de advertencia de \$0.00 Saldo:** Se le enviará una alerta de advertencia de uno a siete (1-7) días calendario antes de que su saldo de servicio caiga a o por debajo de \$0.00 a través de una actualización de cuenta.

**Precios de Electricidad:** 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, incluyendo, pero no limitado a, si: (1) hay cambios en los cargos de envío de la TDU o recargos de la TDU; (2) hay cambios en los honorarios administrativos de la Comisión de Confiabilidad Eléctrica de Texas ("ERCOT") o Texas Regional Entity ("TRE") cobrados a las cargas; (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 sola 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 sola

discreción que el precio debe cambiar, sujeto a las disposiciones de la EFL adjunta. Las características de precios y los detalles de producto también se pueden cambiar bajo la condición de cambios a los términos de servicio de este contrato. Nada en esta sección nos impedirá ofrecerle un nuevo contrato en cualquier otro momento durante la vigencia del contrato.

**Cómo acceder a información sobre su cuenta:** acceda a su cuenta las 24 horas del día en línea visitando [PogoEnergy.com/MiCuenta](http://PogoEnergy.com/MiCuenta) o por teléfono al 888.764.6669.

**Otros cargos:** Una lista detallada de otros cargos se adjunta como Apéndice A al final de este documento de Términos de servicio. Cualquier costo y cargo aplicable se deducirá automáticamente de su cuenta en el momento en que sea evaluado por Pogo Energy. Para ver si se aplica una tarifa a su plan, consulte su Declaración de Revelación de Servicio Pagado por Adelantado (PDS, por sus siglas en inglés).

**Saldo de servicio pendiente:** Si, por alguna razón, continúa recibiendo servicio de electricidad cuando su saldo de servicio es igual a o menos de \$0.00, su cuenta seguirá acumulando todos los cargos por el servicio de electricidad recibido. Cuando su saldo de servicio es igual a o menos de \$0.00, Pogo Energy puede solicitar que la TDU desconecte su servicio de electricidad. Si la TDU realiza la desconexión de su servicio de electricidad, entonces cualquier costo incurrido en su cuenta mientras espera que la TDU realice una desconexión puede resultar en un aumento del saldo pendiente de servicio debido en su cuenta. A menos que se indique en este Contrato, después de una desconexión de servicio se requiere un saldo de servicio de por lo menos \$0.00 para que su servicio de electricidad sea restaurado.

**Fondos Insuficientes y Pagos Devueltos:** Cobramos una cuota de hasta \$35.00 en todos los pagos electrónicos devueltos o disputas de pagos con tarjeta de débito o crédito, o pagos de tarjetas de crédito rechazados que no fueron procesados debido a: (1) fondos insuficientes; (2) la falta de crédito disponible; (3) detención del pago; o (4) cualquier otra (s) razón (es) de devolución. Cualquier transferencia electrónica devuelta por un banco por fondos insuficientes o no disponibles será tratada como si no hubiésemos recibido ningún pago válido en absoluto. No somos responsables de notificarle los pagos electrónicos devueltos. Si no se recibe un pago válido y su saldo es igual a o menos de \$0.00, Pogo Energy puede solicitar que su TDU desconecte su servicio de electricidad.

**Plan de Pago Diferido:** Si en algún momento el saldo de su cuenta tiene un saldo negativo de \$50.00 o más debido a una emergencia climática extrema, facturación insuficiente o durante un estado de desastre declarado por el gobernador conforme al Código de Gobierno de Texas §418.014, si está en un área cubierta por la declaración y la comisión ordene que se ofrezcan planes de pago diferido, usted es elegible para inscribirse en un Plan de Pago Diferido ("DPP"). Debe ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente para solicitar la inscripción en el DPP. Debe reembolsar su saldo de DPP con el tiempo como parte de los pagos futuros, hasta el 20% de todos los pagos futuros se usará para pagar el saldo del DPP hasta que el plan sea pagado por completo. Si establece un DPP, podremos poner un bloqueo de cambio en su cuenta que será removido después de que su saldo diferido sea pagado y procesado. Si está desconectado por falta de pago mientras se mantiene un bloqueo de cambio, se requerirá un pago para restablecer el servicio y no podrá obtener servicio 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 DPP en cualquier momento.

El incumplimiento de los términos acordados en el DPP resultará en que todo el saldo de DPP llegue a ser inmediatamente exigible y automáticamente se deduzca de su saldo de servicio. Si esto resulta en que su saldo de servicio sea igual a o sea menos de \$0.00 Pogo Energy puede solicitar que su TDU desconecte su servicio de electricidad. Si está desconectado por falta de pago mientras se mantiene un bloqueo de cambio, se requerirá un pago para restablecer el servicio y no podrá obtener servicios de otro proveedor hasta que pague el saldo diferido total. Si establece un DPP, le confirmaremos los detalles del plan por escrito por maneras electrónicas como, pero no limitado a, correo electrónico

**Deudas Pendientes:** Podemos cobrar cualquier deuda pendiente relacionada con su cuenta, incluyendo montos relacionados con una DPP o un DPP Anterior si usted no cumple con los términos de cada plan. Podemos utilizar las 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 recolectar de usted, como cliente actual o anterior, u otras personas responsables, todos y cada uno de los costos, honorarios o cargos relacionados con la recaudación de saldos morosos, limitada a comisiones, costos, honorarios y honorarios de abogados que se incurran al recuperar saldos pendientes mediante el uso de cualquier agencia de cobro o un abogado.**

**Terminación del Servicio:** Usted puede cancelar su contrato de Pogo Energy sin penalización en cualquier momento simplemente rechazando hacer pagos adicionales o cambiando a otro REP. Pogo Energy puede terminar su servicio de electricidad y su Contrato si su servicio permanece desconectado por un período de más de (5) días. Si su servicio

eléctrico y el Contrato son terminados por Pogo Energy, todos los montos debidos por usted a Pogo Energy serán inmediatamente exigibles y pagaderos; su obligación de pago a Pogo Energy continuará hasta que haya pagado todas las cantidades debidas. Si no paga todas las sumas adeudadas y remitimos su saldo pendiente a un abogado o agente de cobro para la recaudación, o presentamos una demanda, o recogemos su saldo pendiente a través de sucesiones, quiebras u otros procedimientos judiciales, entonces usted acepta pagar todos los honorarios razonables y los gastos (incluidos los honorarios de abogado) que incurramos en el proceso de cobro. **Si usted está sujeto a un bloque de cambio, no podrá comprar electricidad de otro proveedor hasta que haya cumplido con los términos de su Plan de Pago Diferido.**

**Terminación de Producto Variable de Pogo Energy:** Como comprador de un producto de precio variable, puede rescindir este acuerdo con Pogo Energy sin penalización en cualquier momento por cualquier motivo.

**Cambios en los Términos y Condiciones:** Pogo Energy proporcionará un aviso por escrito por lo menos catorce (14) días de calendario antes de cualquier cambio material en los términos y condiciones de su Contrato para el servicio eléctrico a menos que el cambio le beneficie. Si usted se opone a los cambios en el Contrato antes de que sean efectivos, puede terminar el Contrato con Pogo Energy iniciando servicio a su nombre con otro REP. Los precios pueden cambiar según lo previsto en el Contrato y no constituyen un cambio importante en el servicio de electricidad de Pogo Energy. Podrá encontrar el Contrato más actual en [PogoEnergy.com/Terms](http://PogoEnergy.com/Terms).

**Liquidación y devoluciones: No habrá ningún reembolso de ningún saldo de servicio a menos que se cancele el servicio de electricidad con Pogo Energy.** Si termina el servicio de electricidad con Pogo Energy (ya sea mudándose o cambiando su servicio a otro REP), o terminamos el servicio de electricidad con usted, entonces usted tiene derecho a un reembolso del crédito de la cuenta, menos el saldo pendiente acumulado, cualquier cargo adeudado en virtud de cualquier plan de pago (descrito anteriormente) y / o los cargos que se hayan cobrado hasta la fecha en que termine su servicio de electricidad con Pogo Energy. Pogo Energy se refiere a esta cantidad como el "Saldo de Liquidación". Si usted se muda, usted es responsable de ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente y solicitar que Pogo Energy cierre su cuenta, incluyendo la anotación del Saldo de Liquidación en el momento en que su servicio finaliza oficialmente. Si está cambiando a otro REP, Pogo Energy determinará su Saldo de Liquidación el último día de su servicio con Pogo Energy. Por favor nota que Reembolsos de Saldos Finales procesarán por cheque generará una cuota de \$5.00 que estará deducido por el saldo final antes de expedirle un reembolso. Después de la terminación del servicio de electricidad, si su Saldo de Liquidación es positivo por más de \$5,00, le reembolsaremos 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 es devuelto a Pogo Energy por cualquier razón, esto indicará su acuerdo para que Pogo Energy done el cheque de reembolso del Saldo de Liquidación a una organización benéfica de la elección de Pogo Energy. El plazo normal para los reembolsos es de 7 a 10 días hábiles desde la lectura final del medidor. Si un Saldo de liquidación positiva de \$5.00 o menos permanece no se reclama durante más de 30 días después de la terminación del servicio de electricidad, usted acuerda permitir que Pogo Energy done el Saldo de Liquidación a una organización benéfica de la elección de Pogo Energy.

**Depósitos y cheques de crédito:** Pogo Energy no requerirá un depósito de seguridad o comprobación 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 Pogo Energy.

**Interés de Pago:** Pogo Energy no pagará intereses sobre ningún balance de servicio. Pogo Energy se reserva el derecho de establecer un límite máximo en su balance de servicio.

**Agencias de asistencia y asistencia para el pago de facturas:** Si necesita asistencia para pagar su servicio de electricidad, comuníquese con 877.399.8939 o visite [www.tdhca.state.tx.us/ea/index.htm](http://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, Pogo Energy le proporcionará su historial de uso y pago reciente. Pogo Energy trabajará con agencias de asistencia, según sea necesario, y si califica, para ayudarle 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 de calendario de haber recibido el compromiso o si después de aplicar el pago, su saldo es igual a o menos de \$0.00.

**Facturación insuficiente:** Pogo Energy se reserva el derecho de corregir cualquier factura diaria anterior debido a cargas no realizadas o erróneas que puedan surgir como resultado de: (1) errores de medidor; (2) errores de cálculo de los impuestos; (3) errores en las colecciones en el lugar de pago autorizado; o (4) otros errores y omisiones. Si el monto insuficiente de la factura no se paga de acuerdo con lo anterior, y su saldo es igual a o menos de \$0.00, Pogo Energy puede solicitar que su TDU desconecte su servicio de electricidad.

Pogo Energy no podrá proporcionarle (o seguir proporcionándole) este producto si usted indica que su TDU lo ha designado como Cliente Residencial de Cuidados Críticos 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 seriamente o se enferme más gravemente. El Cliente Residencial de Cuidados Críticos y el Cliente Residencial de Condición Crónica están definidos en la regla 25.497 de la PUCT. Para ser designado como Cliente Residencial de Cuidados Críticos o Cliente Residencial de Condición Crónica, un cliente debe tener el formulario de solicitud de PUCT aprobado por la TDU. Si Pogo Energy se da cuenta de que ha sido designado como Cliente Residencial de Cuidados Críticos o Cliente Residencial de Condición Crónica, o que una desconexión del servicio causará que usted o una persona que resida en la residencia del cliente se enfermen gravemente, trabajaremos con usted para la transición a otro REP de una manera que evite una interrupción del servicio; se aplican todos los requisitos de elegibilidad.

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

Si el Cliente notifica que no puede recibir servicio en la fecha de inicio de Pogo Energy debido a un evento de Fuerza Mayor y el Cliente no ha recibido previamente servicio en ese ID de ESI entonces Pogo Energy deberá: (a) retrasar la fecha de inicio o (b) después del primer mes de retraso, rescindir este Contrato sin penalización.

## **CAMBIO DE LEY O REGLAMENTO**

En caso de que se produzca un cambio (incluyendo un cambio de interpretación) en una ley, reglamento, regla, ordenanza, orden, directiva, arancel, decisión, auto, sentencia o decreto de una autoridad gubernamental (incluido ERCOT), cambios en las tarifas de TDU y los protocolos ERCOT, incluyendo los cambios que afectan los honorarios, costos o 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, incurriendo en costos y gastos adicionales en el suministro de su servicio de electricidad, estos costos y gastos adicionales serán de su responsabilidad y se incluirán en su factura mensual como un cargo por transferencia.

## **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO O INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIER DISPOSICIÓN POR LA QUE SE DISPONGA DE UN RECURSO EXPRESO EN EL PRESENTE, TAL RECURSO O MEDIDAS DE INDEMNIZACIÓN SERÁN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO Y TODOS LOS DEMÁS RECURSOS O DAÑOS EN LA LEY O EN EQUIDAD SE RENUNCIAN. SI NI EL REMEDIO NI LA MEDIDA DE DAÑOS Y PERJUICIOS ESTÁN EXPRESAMENTE PREVISTOS EN EL PRESENTE, LA RESPONSABILIDAD SE LIMITARÁ A LOS DAÑOS DIRECTOS Y REALES SOLAMENTE, LOS DAÑOS DIRECTOS Y REALES SERÁN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO, Y TODOS LOS OTROS REMEDIOS O DAÑOS EN LA LEY O EN LA EQUIDAD SE RENUNCIAN. SALVO QUE PUEDA INCLUIRSE EN UN RECURSO EXPRESO PREVISTO EN EL PRESENTE, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE EL OTRO POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENCIAL, PUNITIVO O EJEMPLAR RESULTANTE O RELACIONADO CON ESTE CONTRATO, INCLUYENDO PÉRDIDA DE BENEFICIOS O DAÑOS POR DESCONEXIÓN DEL NEGOCIO, YA SEA POR LEY, CONTRATO, AGRAVIO, BAJO CUALQUIER INDEMNIZACIÓN O DE OTRO MODO, SIN CONSIDERACIÓN DE CAUSA O NEGLIGENCIA DE CUALQUIER PARTE, YA SEA ÚNICA, CONJUNTA, ACTIVA O PASIVA, Y CADA PARTE POR LA PRESENTE LIBERA A LA OTRA PARTE DE DICHA RESPONSABILIDAD, AUN CUANDO DURANTE EL PLAZO DEL PRESENTE INFORME NOTIFIQUE A LA OTRA SOBRE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. EN LA MEDIDA EN QUE SE LIQUIDEN LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SE REQUIERAN POR EL PRESENTE, LAS PARTES RECONOCEN QUE LOS DAÑOS SON DIFÍCILES O IMPOSIBLES DE DETERMINAR, O DE OTRA MANERA OBTENER UN REMEDIO ADECUADO INCONVENIENTE Y LOS DAÑOS CALCULADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO CONSTITUYEN UNA APROXIMACIÓN RAZONABLE DEL DAÑO O PÉRDIDA.

## **REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS**

NINGUNA DE LAS PARTES OTORGA NI RECIBE NINGUNA GARANTÍA CON RESPECTO A LA VENTA, COMPRA O ENTREGA DE ELECTRICIDAD, YA SEA EXPRESA, IMPLÍCITA O LEGAL, SALVO QUE SE DISPONGA EXPRESAMENTE EN ESTE CONTRATO. POGO ENERGY RENUNCIA A TODAS Y CADA UNA DE LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS Y ESPECÍFICAMENTE NIEGA CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA O COMERCIABILIDAD O ADECUACIÓN DE LA

ELECTRICIDAD PARA UN PROPÓSITO O USO PARTICULAR. LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES BAJO ESTE CONTRATO SON OBLIGACIONES DE LAS PARTES SOLAMENTE, Y NINGÚN RECURSO ESTARÁ DISPONIBLE CONTRA CUALQUIER EMPLEADO, OFICIAL, DIRECTOR, ACCIONISTA, MIEMBRO, SOCIO O AFILIADO DE UNA PARTE A MENOS QUE ESTÉ ESPECÍFICAMENTE PREVISTO EN UN CONTRATO SEPARADO.

LA ELECTRICIDAD VENDIDA BAJO ESTE CONTRATO SERA SUMINISTRADA DE UNA VARIEDAD DE RECURSOS. SI USTED ELIGE COMPRAR UN PRODUCTO ENERGÉTICO RENOVABLE, POGO ENERGY ASEGURARÁ QUE LA CANTIDAD APROPIADA DE CRÉDITOS ENERGÉTICOS RENOVABLES (RECS) SE RETIREN PARA AUTENTICAR LA ENERGÍA RENOVABLE CONTENIDA EN EL PRODUCTO. EL SISTEMA TDU O ERCOT NO ENTREGARÁ ELECTRICIDAD DE UNA FUENTE DE GENERACIÓN ESPECÍFICA A SU DIRECCIÓN DE SERVICIO. SI USTED COMPRA ENERGÍA RENOVABLE DE POGO ENERGY, ESTÁ PROPORCIONANDO UN APOYO FINANCIERO PARA FUENTES DE GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE Y NO PARA RECIBIR LA ENERGÍA PRECISA GENERADA DE ESA FUENTE.

## **ASIGNACIÓN**

No podrá ceder este Contrato, en su totalidad o en parte, ni ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente, sin el consentimiento previo de Pogo Energy, que será ejecutado por escrito por Pogo Energy, el Cliente y cualquier parte a la que se le asigne el Contrato. Nada en este Contrato creará, o se interpretará como creación, ningún derecho expreso o implícito en cualquier persona o entidad que no sea Pogo Energy y el Cliente. El Cliente por este medio reconoce y consiente que Pogo Energy puede comprometer, ceder o transferir libremente todos sus derechos según Pogo Energy considere necesario. En caso de que se considere que cualquier otra disposición de este Contrato prohíbe o restringe de otro modo el derecho de Pogo Energy a comprometerse, ceder o transferir sus derechos en virtud del presente, esta disposición deberá controlar.

## **AVISOS**

A menos que se especifique lo contrario en este documento, los avisos requeridos o permitidos bajo este Contrato deberán ser por escrito y dirigirse a la parte en la dirección, teléfono móvil o correo electrónico enumerados en el Contrato o su prueba de autorización. El aviso por el recibo del mensaje de texto, el email o la entrega de la mano será eficaz en el día laboral realmente recibido. La notificación de un día para otro por correo o mensajería de los Estados Unidos entrará en vigor el siguiente Día Hábil después de su envío. Cualquiera de las Partes podrá cambiar cualquier dirección indicada en el Contrato o su prueba de autorización mediante notificación escrita de la misma de acuerdo con lo estipulado en la presente.

## **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Póngase en contacto con nosotros si tiene comentarios, preguntas, quejas o si considera que su actualización de la cuenta es incorrecta. Puede llamar a un representante de atención al cliente de Pogo Energy al 888.764.6669 o enviarnos un correo electrónico a [support@pogoenergy.com](mailto:support@pogoenergy.com) Si no está satisfecho con nuestro intento de resolver el problema, puede presentar una queja con nuestra empresa y solicitar una revisión de supervisión. Si no resolvemos su disputa es su derecho de presentar una queja con la PUCT. Puede ponerse en contacto con la PUCT en: Public Utility Commission of Texas, División de Protección al Cliente P. O. Box 13326, Austin, TX 78711-3326; teléfono 888.782.8477; Correo electrónico: [customer@puc.state.tx.us](mailto: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 Prepaga (PDS) y su prueba de autorización, constituyen el Contrato entre usted y Pogo Energy y, el acuerdo total entre las Partes. Este Contrato reemplaza todas las discusiones, comunicaciones, escritos y acuerdos anteriores relacionados con el servicio prestado de conformidad con el Contrato y, salvo en la medida en que se disponga lo contrario, el presente Contrato no podrá ser enmendado, modificado o completado excepto por escrito y firmado por ambas Partes. Los Términos de Servicio están sujetos a todas las leyes y regulaciones aplicables de los Estados Unidos y el Estado de Texas, y el lugar para cualquier proceso legal que no sea procedimientos de PUCT será apropiado en el Condado de Dallas; y cualquier disposición que se considere contraria a cualquier ley o reglamento aplicable se considerará sustituida o modificada para cumplir con dicha ley y reglamentos a los efectos del presente Contrato. Nada en este Contrato creará, o se interpretará como crear, ningún derecho expreso o implícito en cualquier persona o entidad que no sea usted y nosotros.

**ESTE CONTRATO Y LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES BAJO EL PRESENTE SE REGISTRARÁN E INTERPRETARÁN, SE APLICARÁN Y SE LLEVARÁN A CABO DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES DEL ESTADO DE TEXAS, SIN TENER EN CUENTA LOS PRINCIPIOS DE CONFLICTOS DE LEYES. CADA PARTE RENUNCIA A SU DERECHO RESPECTIVO A CUALQUIER JUICIO CON JURADO CON RESPECTO A CUALQUIER LITIGIO QUE SURJA CON O EN RELACIÓN CON ESTE CONTRATO. ESTA SECCIÓN SOBREVIVIRÁ A LA EXPIRACIÓN O TERMINACIÓN DE ESTE CONTRATO POR CUALQUIER RAZÓN.**



## APÉNDICE A

**Otros Cargos:** La siguiente tabla contiene cargos típicos que pueden ser evaluados por la TDU o Pogo Energy. Usted puede estar obligado a pagar cuotas no recurrentes según lo requerido o permitido por las reglas de PUCT, incluyendo, pero no limitado a, las tarifas y cargos por establecer, cambiar o mantener el servicio eléctrico. Los costos por cargos no recurrentes se aplicarán automáticamente al saldo de su cuenta cuando se evalúe.

**Desglose de tarifas por servicio (Pogo Energy):** Esta lista no representa todas las tarifas y cargos de la TDU o Pogo Energy. Para confirmar si una tarifa o cargo se aplica a su plan, consulte su PDS. Para preguntas sobre estos o cualquier otro cargo o tarifa, comuníquese con el Servicio al Cliente al número gratuito: 888.764.6669.

<b>Cargos Adicionales</b>	<b>Cantidad</b>
Cargo por pago a través de canales automatizados (web, aplicación, IVR) No hay cuota de pago por los pagos de \$40 o más Una cuota de pago de \$1 por los pagos menos de \$40	Varía
Cargo en los centros de pago autorizados en persona * Los centros de pago autorizados normalmente cobran una cuota de pago de \$2 para todos los pagos de cualquier cantidad – esas cuotas están hechos por los centros de pago y pueden variar por centro	\$2.00*
Costo de desconexión	<b>\$0.00</b>
Costo de reconexión	<b>\$0.00</b>
Resumen de uso y pagos ("SUP") Impresión y gastos postales <b>No se cobra ninguna tarifa para ver su SUP en línea o para que le enviemos un SUP por correo electrónico</b> , solo se aplicará cuando solicite que se le imprima y se le envíe un SUP por correo.	\$5.00
Fondos insuficientes, disputas de pagos, o cuota de pagos devueltos	\$35.00
Reembolso por Liquidación - impresión y tarifa postal <b>No se cobra ningún cargo para devolver a una tarjeta de débito / crédito que usted tiene archivada con nosotros.</b> Sólo es aplicable cuando debemos imprimir y enviarle un cheque de reembolso.	\$5.00