



Major Energy Electric Services, LLC
RESIDENTIAL AND SMALL COMMERCIAL CUSTOMER DISCLOSURE STATEMENT

Price Plan	Fixed - 0.0% Renewable Plan IF Flat Fee: Your rate plan will be a monthly Fixed - 0.0% Renewable Plan. If you are a residential customer enrolled in a bundled plan with Cinch Home Protection Plan, your price plan includes the cost for the home protection service plan.
Rate	11.99¢ per kWh - Secure Choice 12
Monthly Administrative Fee	\$0.00
Term of Agreement	12 Months The estimated start date of your electric service will begin within 1-2 billing cycle after the end of the rescission period and the Local Distribution Utility confirms Customer's enrollment through Customer's 05/2027 billing cycle. Any Home Protection Plan will have the same length as your Electric Service Agreement
Customer Rescind Process	Residential and Small Commercial customers may rescind this Agreement without penalty within seven (7) calendar days of the postmark date on the notice of enrollment from your Local Distribution Utility.
Termination Procedures	You may cancel this Agreement, including any Cinch Home Protection Plan, at any other time by contacting Major Energy, but you will be required to pay the early termination fee described below. You may also cancel this Agreement without being assessed an Early Termination Fee if you relocate outside the service territory of your Local Distribution Utility or within the service territory of a Local Distribution Utility that does not permit portability of your agreement with Major Energy or if you relocate into an area where Major Energy charges a different price than that set within this Agreement. There are no early termination fees for Customers on Variable Rate plans. You will be responsible for all payments due hereunder until the cancellation of electric generation service is completed.
Incentives	There is no incentive for this product. If you have chosen to participate in the bundled Home Protection Plan, see Section 1 of the attached Terms of Service for the plan summary. If applicable, the plan you enrolled in has incentives, see section 16 for additional details under Incentives Program and the enclosed Incentive Rider to the Contract.
Early Termination Fee	\$0.00 per meter
Late Payments	Late fees are calculated and billed by your Local Distribution Utility.
Agreement Renewal	Following the end of the Initial Term, unless an alternative rate is agreed upon, your supply service plan will automatically renew without Customer consent on a variable month-to-month rate. This Agreement shall remain in effect until either Customer notifies Major Energy Electric Services to cancel the service plan, or Customer returns to default service or switch to another electricity service provider. See paragraph 6 of the Terms of Service for details on Agreement Renewal.
Guaranteed Savings	This Agreement offers no guaranteed savings

Ohio Residential and Small Commercial Customer Terms of Service

This is an agreement for electric service between Major Energy Electric Services, LLC ("Major Energy", "Major" or "Company" or "We") and you ("You" or "Customer"), for the service address or addresses set forth in your Welcome Letter or Electric Service Agreement ("ESA"). Together, your Customer Disclosure Statement ("CDS"), the terms of service set forth herein, and your Welcome Letter or ESA collectively describe your agreement with respect to your purchase of electric service from Company ("Agreement"). You will be bound by all the provisions of the Agreement, as they may be amended from time to time. Company is licensed by the Public Utility Commission of Ohio ("PUCO" or "Commission") to offer and supply electric services in Ohio. We set the supply prices and charges that you pay. Your Local Distribution Utility will deliver the electricity to you. The Commission regulates distribution prices and services. The Federal Energy Regulatory Commission ("FERC") regulates transmission prices and services.

Definitions

- Small Commercial Customer – A nonresidential customer that has annual usage of 700,000 kWh or less during the most recent consecutive 12-month period.
- Local Distribution Utility ("LDU") – A gas or electric corporation owning, operating or managing electric or gas facilities for the purpose of distributing gas or electricity to end users.
- Generation Charge – Charge for production of electricity.
- Transmission Charge – Charge for moving electric from a supply point to the distribution system of an LDU.

Right of Rescission - Customers have the right to rescind this Agreement within seven (7) calendar days following the postmark date on the LDU's confirmation notice. The right to rescind is without penalty and may be effectuated either by calling or writing your LDU.

Terms of Service:

1. Basic Service Prices.

Your rate plan will be as specified in the enclosed Customer Disclosure Statement or Electric Service Agreement.

Fixed Rate Plan: You will pay the fixed rate per kWh as specified in your Customer Disclosure Statement or Electric Service Agreement for the length of your Term. You may also pay a monthly administrative fee, the amount of which, if applicable, is disclosed in your CDS or ESA

Variable Rate Plan: YOU WILL PAY THE VARIABLE RATE PER KWH AS SPECIFIED IN YOUR CDS OR ESA FOR THE FIRST BILLING CYCLE. AFTER THE FIRST BILLING CYCLE, YOUR RATE MAY VARY. THE VARIABLE RATE PLAN IS A MONTH-TO-MONTH PLAN BASED ON A VARIABLE RATE METHODOLOGY WHICH SHALL REFLECT, FOR EACH MONTH, THE COST OF SUPPLY OBTAINED FROM ALL SOURCES (INCLUDING ENERGY, CAPACITY, SETTLEMENT, ANCILLARIES), RELATED TRANSMISSION IF APPLICABLE, AND OTHER MARKET-RELATED FACTORS, PLUS ALL APPLICABLE TAXES, FEES, CHARGES OR OTHER ASSESSMENTS, AND COMPANY'S COSTS, EXPENSES AND MARGINS. THERE IS NO LIMIT TO THE VARIABLE GENERATION RATE, AND IT MAY BE HIGHER THAN THAT CHARGED BY THE LDU. You may also pay a monthly administrative fee, the amount of which, if applicable, is disclosed in your CDS or ESA.

The rate you pay Company will include the Generation Charge and Transmission Charge unless such transmission charges are the responsibility of your LDU. If your plan includes a green, carbon neutral, or renewable component, then Company will purchase and retire renewable energy certificates ("RECs"), carbon offsets, verified emission reductions or other instruments or attributes to ensure that an amount of electricity equivalent to the specified percentage of your electricity usage, as disclosed in your CDS or ESA, if applicable, is generated by renewable resources. The renewable or green content of your plan, if applicable, is specified in your CDS or ESA. Your price does not include applicable Ohio sales tax, use tax, local tax or gross receipt taxes imposed by Ohio State Tax Law. You are responsible for any and all taxes (whether passed through to you on LDU's bill as a separate line item or as part of the price of electric supply, as required by law, rule or regulation) and LDU charges for delivery and distribution services. Except as otherwise provided in this Agreement or as required by law, all taxes of whatsoever kind, nature and description, due and payable with respect to your performance of your obligations under this Agreement, will be paid by you. If you are a tax-exempt entity, you must provide Company with the necessary certificates and other documentation to qualify for such status. You will incur additional charges for the LDU's services.

Flat Rate Plans. Customers will be charged a flat monthly rate for electricity supply each billing cycle, regardless of usage. The Flat Rate is stated in the attached Customer Disclosure Statement. Flat Rate plans are available only to residential customers, are offered to Customers based on Major's review of Customer's historical usage and only available to Customers whose electricity usage is less than or equal to the average annual residential customer usage level in the utility service territories as outlined in the below table ("Usage Threshold"). If Customer exceeds the Usage Threshold by more than 25%, Major may contact Customer to offer a modification of the agreement to reflect a different rate plan. If Major cannot reach Customer within 30 days of identifying the excess usage or if Customer does not agree to change to a different rate plan, Major reserves the right to cancel Customer's contract and return Customer to their default service provider or supplier of their choosing. If Major cancels the Agreement, Customer will not incur an Early Termination Fee. Rate plans are subject to the Company's approval. The flat monthly rate charges

are for the energy supply only and does not include utility service or delivery fees and costs. Customer will be responsible for all additional service and delivery charges assessed by the LDU for the services it provides, including any additional fees or taxes specific to those services.

Usage Threshold – average annual usage level in kWh						
AES Ohio	AEP	Duke	Ohio Edison	The Illuminating Company	Toledo Edison	Dayton Power & Light
7,678	7,678	8,968	7,414	7,414	7,414	9,766

Home Protection Plan. Customers participating in the Home Protection Plan whereby Major’s electricity supply is bundled with a home protection plan provided by Cinch Home Services, Inc. or one of the affiliates or contractors (“Cinch”), the Cinch HVAC and Surge Protection Plan. Cinch’s services will be provided in accordance with its Terms & Conditions (the “Cinch Home Service Agreement”) which is separate from this commodity Agreement. For Customer’s convenience, this Section 1 provides a summary of Cinch’s protection plans; however, in the event of any conflicts regarding coverage, the Cinch Home Service Agreement controls. Any changes that Cinch makes to the Cinch Home Service Agreement shall not affect the terms of this commodity supply service Agreement. Customer will receive a copy of the Cinch Home Service Agreement in Cinch’s welcome package. Customer will be eligible to benefit from Cinch’s services once Major’s commodity supply services begin. If this commodity supply service Agreement is terminated, the Cinch Home Service Agreement shall automatically terminate as well. If Cinch terminates the Cinch Home Service Agreement, Major shall have the right to terminate the commodity supply service Agreement, with no penalty to customer, upon 15 days’ written notice to Customer. Residential customers rate includes a monthly fee as described in the Customer Disclosure Statement per utility meter for participation in the Home Protection Plan.

HVAC and Surge Protection Plan (Homeowners and Renters): Subject to the limitations and exclusions described in the Cinch Home Service Agreement, the HVAC Protection portion of the plan covers the following in Customer’s single-family residence: (i) components and parts of an air conditioning system (ducted central electric split and package unit, geothermal, wall air conditioner, or mini-split) and leaks and breaks in associated ductwork, and (ii) components and parts a heating system (forced air, geothermal, wall mounted heater, floor furnace, package unit, heat pump, mini-split, hot water or steam circulating heat, or electric baseboard) and leaks or breaks in associated ductwork. There is a \$125 deductible and an aggregate plan limit of \$1,000. Maximum coverage of 1 unit. The plan also covers emergency locksmith reimbursement and emergency lodging reimbursement up to \$1,200, one (1) claim per year. If Customer is a renter, Customer must obtain express approval from the owner/landlord to (i) participate in the plan and (ii) coordinate services performed on the HVAC equipment in the rental property pursuant to the plan. By agreeing to participate in the plan, Customer is acknowledging that he/she has obtained such approval and is responsible for costs/losses that are not covered by the plan. The Surge Protection portion of the plan provides reimbursement for the cash value of electric appliances and equipment owned by Customer and located in Customer’s primary residence, damaged by an electrical surge. Surge Protection reimbursement coverage is limited to \$500.

If Customer has chosen a supply Rate Plan with an Incentive, the generation supply rate includes costs associated with the incentive program. At the end of the initial term, the Company will renew customers supply services without additional needed consent as described in Section 6 of this agreement.

2. Billing. Company services are only a portion of your total monthly bill for electricity. Your LDU will continue to issue a monthly bill and the bill will include Company’s supply charges as well as your LDU’s delivery charges, and any other charges incurred in accordance with this Agreement and your LDU’s tariffs. Your LDU may provide Company with your customer billing and payment information as part of the billing process. Bills will continue to be based on actual or estimated meter readings. Unless otherwise provided herein, your payment terms and late payment penalties will be governed by the terms of the LDU’s tariff. If you fail to pay your LDU bill or fail to meet any agreed-upon payment arrangement with your LDU, your service may be terminated in accordance with your LDU’s tariff. If your service is terminated by your LDU, your Agreement with Company may be terminated resulting in early termination fees, if applicable. Company does not offer budget billing for the supply portion of your bill. Company does not pay or arrange for the payment of any outstanding debts owed by you to the LDU or a previous Competitive Retail Electric Supplier (“CRES”). You may request, free of charge, from Company up to twenty-four months of your payment history twice within a twelve-month period. Switching fees may apply to you under your current LDU’s tariff.

3. Length of Agreement (Term)/No Guarantee of Switch Period. This Agreement becomes effective upon expiration of the Rescission Period described in the Customer Rescind Process section of the Customer Disclosure Statement of this Agreement and shall continue, subject to the provisions of this Agreement, for the term indicated in the Customer Disclosure Statement, unless and until the Agreement is renewed or terminated as set forth within this ESA. With the exception of a new meter installation or special meter reading date, you will buy your electric service for the service addresses set forth in your Welcome Letter or ESA

from Company on the next regularly scheduled meter reading date available and will continue to do so for the entire Term. Customer acknowledges that Company cannot guarantee a switch of Customer's account by a specific date and hereby holds harmless Company from any liability for, or arising out of, delays in this process. This Agreement shall remain in effect until you notify Company in writing or by phone of your intent to cancel at least 30 days prior to your requested end date and until such time as the LDU completes the termination in accordance with its procedures and rules.

4. Penalties, Fees and Exceptions.

You may be assessed an early termination fee if you cancel or terminate this Agreement, including any Cinch Home Protection Plan, prior to the end of the Term. If an early termination fee is applicable, the amount of the early termination fee will be specified in your CDS or ESA. No early termination fees are applicable to customers enrolled in variable rate plans. Customer understands and agrees that in order for Major to fulfill its obligations for non-Variable rate plans, it has to purchase electricity in advance of usage in amounts necessary to cover the Term of this Agreement. If Customer cancels this Agreement early, any applicable Early Termination Fee is intended not as a penalty, but to offset the cost of selling any unused portion of your electricity to others and estimated lost revenue that Major may incur from such sale, if any, and related expenses.

If you default in the prompt payment of amounts due under this Agreement, you will be liable for any and all fees or charges, including reasonable attorney fees and court costs, incurred in connection with the collection of delinquent balances. Company may use the services of debt collection agencies, consumer reporting agencies, and other remedies as allowed by law to collect any unpaid balances on your account. Company may terminate this Agreement on at least fourteen calendar days written notice if you fail to pay your bill or fail to meet any agreed upon payment arrangements.

You will be assessed a fee of \$30.00 for payments returned for insufficient funds or credit card transaction not processed due to insufficient funds or credit availability by any method of payment including, but not limited to, bank or personal check, automatic payment plan account deduction or credit/debit card.

5. Cancellation Provisions. After the expiration of your Right of Rescission on the seventh calendar day following the postmark date on the LDU's confirmation notice, you may cancel this Agreement, including any Cinch Home Protection Plan, at any time by contacting Company or your LDU, but you will be required to pay the early termination fee described in Section 4 above and in your CDS or ESA, if applicable. You have the right to terminate this contract without paying an early termination fee if you relocate to an LDU service territory not served by Company or into an LDU service territory where Company charges a different price or if you relocate to an area where Major charges a different rate than that set forth in CDS or ESA "Permitted Termination". This Agreement automatically terminates if you request to cancel this Agreement or the Agreement is cancelled by Company as a result of your violation of the terms and conditions of this Agreement, the cancellation will not take effect until the next actual meter read date following the date Company notifies your LDU. You will be responsible for all payments due hereunder until the cancellation of electric service is completed. Major reserves the right to terminate this Agreement for any non-payment of any amounts owed to Major under this Agreement or any other default under this Agreement by you with at least 14 days written notice. This Agreement may be cancelled at the sole discretion of Company if you fail to meet any of the terms and conditions of this Agreement or if any of the information you have provided to Company is or becomes untrue. If Major cancels this Agreement for reasons other than non-payment or a Force Majeure, including a Change in Law or Regulations, Customer have the right to cancel without penalty. If this Agreement is canceled, expires, or is otherwise terminated, you will receive uninterrupted service from the LDU until you designate another provider of electric service or service is shut off by the LDU. If you switch back to your LDU for supply service, you may or may not be served under the same rates, terms and conditions that apply to other customers served by your LDU. Only the LDU may shut off your electric service.

6. Agreement Expiration/Renewal/Change in Terms. Company may automatically renew this Agreement at different prices, terms and conditions. If you have a fixed term agreement with us and it is approaching the expiration date, your supply service will either continue with us on a month-to-month standard variable rate as described in Section 1 of your Agreement or be automatically renewed at a new price and term. **COMPANY MAY RENEW THIS AGREEMENT WITHOUT CUSTOMER'S AFFIRMATIVE CONSENT EVEN WHEN THERE IS A CHANGE IN THE RATE OR OTHER TERMS AND CONDITIONS.** You will receive at least one notice of contract expiration from us if your contract continues on a month-to-month standard variable rate or will be automatically renewed at a new price and term with no exit fees. If your agreement automatically renews on a new price and term with an exit fee of twenty-five dollars or less, then we will send you two notices in accordance with PUCO rules. If two notices are required, we will send the first notice at least 45 and not more than 90 days prior to the termination date of your agreement and the second notice no less than 35 days prior to the termination date of your agreement as required under PUCO rules. If there is a change in the terms of your Agreement, we will provide notice as required by applicable rules and laws.

Customers enrolling in any Home Protection Plan will not automatically renew into these product or service plans, Customer must contact Company to affirmatively provide consent to renew into any available plan.

7. Change in Law or Regulation. In the event that there is a change (including change in interpretation) in law, regulation, rule, ordinance, order, directive, filed tariff, decision, writ, judgement, or decree by a governmental authority, regulatory body or the regional Independent System Operator, or in the event any of the foregoing which is existing as of the date of this Agreement is implemented or differently administered, including, without limitation, changes in tariffs (including, but not limited to transmission or capacity costs), protocols, market rules, load profiles, or capacity tags and such change results in Company incurring additional costs and expenses in providing the services contemplated herein, Company may propose new or amended Agreement terms. If

you accept the new or amended Agreement terms pursuant to this section, the Agreement will remain in place with the new or amended terms. If you reject the proposed Agreement terms, or if you do not affirmatively accept them, Company may in its sole discretion terminate the Agreement and return you to the applicable LDU's standard service offer without penalty.

8. Information Release and Authorization, Credit Review. By accepting the Agreement, you authorize Company to obtain information from the LDU through the Term including, but not limited to, account name, account number, billing address, service address, telephone number, standard offer service type, historical and future electricity usage, rate classification, meter readings, characteristics of electric service, and billing and payment information. You (and your signatory, if signatory is noted as your spouse/civil union partner) agree to Company obtaining a credit report and investigating your (and, if applicable, signatory's) credit rating, credit history and Utility bill payment status and history. We are not obligated to accept, or continue performing, this Agreement if you do not meet our credit requirements. You further authorize Company to release that information to third parties who need to use or be aware of such information in connection with your electric service under the Agreement, as well as to Company's affiliates and business partners for marketing purposes. Your social security number and account number(s) will not be released without your express written consent except for the purposes of assignment, collections, credit reporting, participation in the universal service fund and transfer of your account. You further authorize Company, its affiliates, and its third party vendors, including marketing vendors, to communicate with you at the contact information included in your enrollment or contact information received at any time during the relationship of the parties, for future communications, including but not limited to communications through telephone call, voicemail, text message, pre-recorded message and electronic mail. By signing (including by voice or electronic affirmation or adoption) or otherwise accepting the Agreement and providing your phone number, you authorize Company to cause the transmission of voice mails, phone calls and text messages to the phone number you provide using an autodialer. Consent is not a condition of purchase. Message and data rates may apply. Text STOP to withdraw consent from text messages. Text HELP for help with text messages. These authorizations shall remain in effect as long as the Agreement (including any renewal) is in effect and for two years thereafter. You may rescind these authorizations at any time by either calling Company at 1-888-625-6760 or providing written notice to Company at 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. Company reserves the right to reject your enrollment if you fail to meet minimum or maximum threshold electricity consumption levels as determined by Company.

9. Questions or Complaint Procedures. Contact us by any of the means provided at the bottom of these Terms and Conditions with any questions concerning our terms of service or your bill. If your complaint is not resolved after you have called your electric supplier and/or your electric utility, or for general utility information, residential and business customers may contact the public utilities commission of Ohio ("PUCO") for assistance at 1-800-686-7826 (toll free) from eight a.m. to five p.m. weekdays, or at <http://www.puco.ohio.gov>. Hearing or speech impaired customers may contact the PUCO via 7-1-1 (Ohio relay service). The Ohio consumers' counsel ("OCC") represents residential utility customers in matters before the PUCO. The OCC can be contacted at 1-877-742-5622 (toll free) from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. weekdays, or at <http://www.pickocc.org>.

10. Warranties. COMPANY MAKES NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, WITH REGARD TO THE PROVISION OF ELECTRIC SERVICE, INCLUDING ANY HOME PROTECTION PLAN INCLUDING ANY HOME PROTECTION PLAN AND DISCLAIMS ANY AND ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, OR ARISING OUT OF ANY COURSE OF DEALING OR USAGE OF TRADE.

11. Limitation of Liability. You will be deemed to be in exclusive control (and responsible for any damages or injury caused thereby) of the electricity after receipt at the delivery point or points. COMPANY WILL NOT BE LIABLE FOR CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL, SPECIAL, PUNITIVE, EXEMPLARY OR INDIRECT DAMAGES (INCLUDING LOST PROFITS OR OTHER BUSINESS INTERRUPTION DAMAGES), WHETHER BY STATUTE, IN CONTRACT OR TORT, EVEN IF THE RESULT OF NEGLIGENCE (WHETHER SOLE, JOINT, CONCURRENT, ACTIVE OR PASSIVE). ALL OTHER LIABILITY WILL BE LIMITED TO DIRECT ACTUAL DAMAGES ONLY, AND SUCH DIRECT ACTUAL DAMAGES WILL BE THE SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY. YOU HEREBY WAIVE ALL OTHER REMEDIES AT LAW OR IN EQUITY. THERE ARE NO THIRD-PARTY BENEFICIARIES TO THIS AGREEMENT. To the extent any damages required to be paid hereunder are liquidated, the parties acknowledge that the damages are not intended and shall not be construed as a penalty, such damages are difficult or impossible to determine, that otherwise obtaining an adequate remedy is inconvenient or impossible, and that the liquidated damages constitute a reasonable approximation of the harm or loss.

12. Arbitration & Class Action Waiver Agreement:

(a) Scope of the Dispute Resolution Procedures. If the parties are unable to resolve any legal dispute between concerning or arising out of your enrollment, Company's electric service, the Agreement, or the relationship between the parties ("Dispute") through the procedures set forth in Section 9 above or through a formal complaint proceeding with Public Utilities Commission of Ohio, the parties agree to resolve the Dispute through binding arbitration (hereinafter, "Arbitration Agreement"). However, either party may bring an individual claim in any court of competent jurisdiction consistent with the jurisdictional and dollar amount limitations that may apply, provided any such action is maintained as an individual claim. The term "Dispute" refers to any dispute, action, claim, or other controversy between us, whether in contract, warranty, tort, statute, regulation, ordinance, or any other legal or equitable basis.

(b) **Informal Dispute Resolution.** Before either party initiates arbitration, the party asserting a Dispute shall first try in good faith to resolve it by providing written notice as specified below to the other party describing the facts and circumstances (including any relevant documentation) and allowing the receiving party 30 days in which to respond. Notice shall be made by first class or registered mail (1) to Major Energy at 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079 or (2) to you at the postal address on file with us. Both you and Company agree that this dispute resolution procedure is a condition precedent which must be satisfied before initiating any arbitration against the other party.

(c) **Right to Opt Out of this Arbitration Agreement.** You may opt out of this Arbitration Agreement within the first 30 days after the earliest of the first time you (a) enroll and begin purchasing services from Company; or (b) sign up for any further program or service provided by Company. You may also opt out of this Arbitration Agreement within 30 days after we notify you regarding a material change to this Arbitration Agreement. You may opt out by sending an email through Company's website at majorenergy.com or by sending a letter to Major Energy, 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. You should include your printed name, mailing address, and the words "Reject Arbitration."

(d) **How Arbitration Works.** Either party may initiate arbitration, which shall be conducted before a single arbitrator and administrated by the American Arbitration Association ("AAA"), under the AAA Commercial or Consumer rules, as applicable, in effect at the time the Claim is filed ("AAA Rules"). For information on how to file a claim, copies of the AAA Rules and forms can be located at www.adr.org, or by calling 1-800-778-7879. Arbitration shall take place in the county of your residence, as determined by your mailing address on file with us. We agree to pay or reimburse all costs associated with any arbitration between the parties, including filing fees and arbitrator fees, and agree to waive any right to recover an award of attorneys' fees and costs against you. The arbitrator's decision shall be final, binding, and non-appealable. Judgment upon the award may be entered and enforced in any court having jurisdiction.

(e) **Governing Law.** This Arbitration Agreement shall be governed by the Federal Arbitration Act and interpreting federal law. To the extent state law applies to any aspect of this provision or the Claim, the law of your residence, as determined by your mailing address on file with us, shall apply. The arbitrator, and not any federal, state or local court, shall have exclusive authority to resolve any dispute relating to the interpretation, applicability, unconscionability, arbitrability, enforceability or formation of this Arbitration Agreement including any claim that all or any part of the Arbitration Agreement is void or voidable.

13. Miscellaneous.

(a) **Customer Protections for Residential Customers:** The services provided by Company are governed by the terms and conditions of this document and the LDU's tariff. In the event of non-payment of any charges owed to Company, you may be subject to termination of electric service and the suspension of distribution service under procedures approved by the Public Utility Commission of Ohio. You may obtain additional information by contacting Company or the LDU by the means provided at the bottom of these Terms of Service.

(b) **Force Majeure:** If Company is rendered unable to perform, in whole or in part, by a Force Majeure event, its performance under this Agreement will be excused for the duration of such event. "Force Majeure" means any act or event that is beyond the reasonable control of Company that adversely affects, interrupts, or precludes its performance. In addition, acts of other parties, including without limitation, wholesale suppliers, aggregators, other CRESs, qualified scheduling entities, LDUs, any governmental authority, and the respective employees and agents of such parties, will also be deemed to be events of Force Majeure.

(c) **Waiver of Right to Bring Class Action & Representative Claims.** All Disputes or Complaints, whether resolved informally, through PUCO, in court, or through arbitration, shall be brought on an individual basis. Disputes must be brought in the parties' individual capacity, and not as a plaintiff or class member in any purported class, collective, representative, multiple plaintiff, or similar proceeding ("Class Action"). The parties expressly waive any ability to maintain any Class Action in any forum, and the arbitrator shall not have authority to combine or aggregate similar claims or conduct any Class Action nor make an award to any entity or person not a party to the arbitration. Any claim that all or part of this Class Action waiver is unenforceable, unconscionable, void, or voidable may be determined only by a court of competent jurisdiction and not by an arbitrator. THE PARTIES UNDERSTAND THAT THEY WOULD HAVE HAD A RIGHT TO LITIGATE THROUGH A COURT, TO HAVE A JUDGE OR JURY DECIDE THEIR CASE AND TO BE PARTY TO A CLASS OR REPRESENTATIVE ACTION, HOWEVER, THEY UNDERSTAND AND CHOOSE TO HAVE ANY CLAIMS DECIDED INDIVIDUALLY, THROUGH THE PUBLIC UTILITIES COMMISSION OF OHIO, THROUGH COURT, OR THROUGH ARBITRATION.

(d) Energy delivery shall continue to be provided by your LDU. Your electric service will be provided in accordance with your existing connection requirements unless you request a change by the LDU and pay for the cost of that change. You may not resell or use any electricity provided under this Agreement as an auxiliary or supplement to any other source of power. The supply of electricity under this Agreement will be measured at the delivery point by the LDU providing the delivery service in accordance with the terms of the applicable tariff for electric service. Company and you will be bound by the measurement from the meters owned, installed, maintained and read by the LDU.

(e) This Agreement will be governed by, interpreted, construed and enforced in accordance with the laws of the State of Ohio, without regard to principles of conflicts of laws.

(f) A wet, electronic, or faxed signature, on an Agreement, or a voice-recorded verification of authorization of enrollment, is an agreement to initiate service and begin enrollment with Company. These Terms of Service, along with your CDS or ESA and your Welcome Letter, constitute the entire agreement between you and Company relating to the subject matter hereof and supersede any other agreements, written or oral, between you and Company concerning the subject matter of the Agreement.

(g) You may not assign this Agreement or your obligations under this Agreement without Company's prior written consent. Company may assign this Agreement, together with all rights and obligations hereunder, to (i) Company's electric supplier, or such supplier's designee, (ii) an affiliate of Company or to any other person succeeding to all or substantially all of Company's assets, (iii) in connection with any financing or other financial arrangement, or (iv) another CRES.

(h) Any failure by Company to enforce any term or condition of your electric service or otherwise exercise any right it may have under this Agreement will not be deemed a waiver of any rights to thereafter enforce any or all of the terms or conditions of your service or to exercise rights under this Agreement.

(i) Should any provision of this Agreement for any reason be declared invalid or unenforceable by final and applicable order by a court or any regulatory body having jurisdiction, such decisions shall not affect the validity of the remaining portions, and the remaining portions shall remain in effect as if this Agreement had been agreed to without the invalid portion. If any provision of this Agreement is declared invalid, the remainder of this Agreement will be construed so as to give effect to its original intent and effect as near as possible.

(j) The provisions of this Agreement concerning payment, limitation of liability, waivers, arbitration and waiver of class actions will survive the termination or expiration of this Agreement.

(k) The parties may execute the Agreement in counterparts, each of which is deemed an original and all of which constitute the same instrument.

(l) The environment disclosures and generation resource mix for this product can be found online at <https://www.majorenergy.com/areas/oh/>. Those environmental disclosures and associated generation resource mix information is incorporated into this Agreement by reference.

(m) If, due to a change in market conditions, Company wishes to lower the price per kilowatt hour charged to Customer under the Agreement, it may do so without consent provided there are no other changes to the terms and conditions to the contract.

14. Contact Information. In the event of an after-hours emergency, you should contact your LDU at the emergency number below. You can contact Company to hear a recorded message containing the emergency contact numbers for your LDU.

Energy Services Company:

Major Energy Electric Services, LLC
12140 Wickchester Lane, Suite 100
Houston, TX 77079
1-888-MAJOR-60 (1-888-625-6760)
www.majorenergy.com
Hours of Operation: Monday through Friday (except holidays), 9:00 a.m. to 5:00 p.m. Eastern Standard Time

Local Distribution Utility:

Dayton Power & Light (DP&L)
P.O. Box 1247
Dayton, OH 45401-1247
1-800-433-8500
www.dpandl.com
1-877-467-8243

In the case of power outage, call:

Duke Energy
P.O. Box 1326
Charlotte, NC 28201-1326
1-800-362-7557
www.duke-energy.com
1-800-634-4300

In the case of power outage, call:

Ohio Edison
1-800-633-4766
1910 West Market Street
Akron, OH 44313
www.firstenergycorp.com
1-888-544-4877

In the case of power outage, call:

Cleveland Illuminating Company

1910 West Market Street
Akron, OH 44313
1-800-589-3101
www.firstenergycorp.com

In the case of power outage, call:

1-888-544-4877

Toledo Edison

P.O. Box 3687
Akron, OH 44309-3687
1-800-447-3333
www.firstenergycorp.com

In the case of power outage, call:

1-888-544-4877

AEP Ohio Power

1 Riverside Plaza
Columbus, OH 43215-2372
1-800-672-2231
www.aepohio.com

In the case of power outage, call:

1-800-672-2231

Columbus Southern Power Company (CSPO)

1 Riverside Plaza
Columbus, OH 43215-2372
1-800-672-2231
www.aepohio.com

In the case of power outage, call:

1-800-672-2231

Public Service Commission:

Public Utility Commission of Ohio
180 E. Broad St.
Columbus, OH 43215
(800) 686-PUCO (7826)
(800) 686-1570 (TTY-TDD)
www.puco.ohio.gov

Residential customers may also contact the Ohio Consumers' Counsel for assistance with complaints and utility issues at 1-877-742-5622 (toll free) from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. weekdays, or at www.pickocc.org.

15. Written Notice. Written notice includes, but is not limited to, notice by electronic mail to a valid e-mail address provided by you. By entering into this Agreement, you authorize us to send written notices to you through electronic mail as permitted by rule and law. The decision to send written notices to you via electronic mail is at our sole discretion. If the e-mail address you provide to us at enrollment becomes invalid, you agree to timely provide us with an updated, valid e-mail address to which we will send written notices. You are solely responsible for providing us with a valid e-mail address.

16. REWARDS, BONUSES, REBATES AND/OR INCENTIVES PROGRAM TERMS

Major Energy offers various incentives as part of its electric supply service plans. If Customer enrolls in an incentive program, such incentives are subject to the terms and conditions in this Agreement and any applicable Incentive Rider. Unless otherwise provided in any offer, Customers are eligible for one reward per premise, must have a recent bill showing electric supply charges from Major Energy and must timely complete the claims form for processing and issuance of any incentive.

If applicable, Major Energy offers the below incentive programs:

- i. **Smart Home Transformation Plan:** Customers enrolled in this plan will be eligible to receive certain smart home devices as outlined in the enclosed Incentive Rider – Smart Home Transformation Program.

- ii. **Rewards, Bonuses and Rebates:** Rewards, bonuses and/or rebates are also subject to the terms and conditions stated in the offer and may be located on the Company's website(s) in addition to the terms and conditions set forth herein. For purposes of receiving any rewards, bonuses and/or rebates, customer must be an active customer. Active accounts are defined as those (i) that are billing more than \$0 and (ii) for which we have not received a request to discontinue (drop) service or change programs and (iii) are in good standing (no past-due balance owed) during the minimum required number of days stated in the offer.

Customers enrolled in a Rebate Program plan will be mailed a claim for along with instructions for claiming the rewards. Customers on a Rewards and/or Bonus Program Plan may visit <https://majorenergy.com/rebate/> to download the claim forms and additional rebate offer details.

Customers on a Rewards and/or Bonus Program Plan upon provision of a valid email address, you will be invited to participate in a rewards program providing discounts and promotional offers for restaurants, stores and other services. An email with details will be sent within 30 days of your successful enrollment and with your utility. Please visit our website at <https://www.majorenergy.com/rewards/> for Rewards and/or Bonus Program offer details.

Incentive Rider – Smart Home Transformation Program

Enrollment in the Major Energy Smart Home Transformation Program (“Program”) is subject to the following terms and conditions.

THE PROGRAM. The “Program” is a benefits program offered by Major Energy. All Program terms and conditions apply. Major Energy may change the Program regulations at any time with or without notice. Program participants may be referred to individually as “you” or “your”.

- a. **Eligibility.** A residential customer in the Major Energy service area (see Major Energy Terms of Service) who has authorized Major Energy to become its Energy Services supplier is eligible to participate in the Program. To remain enrolled in the Program, you must have an active Major Energy account.
- b. **Program Enrollment.** Upon your authorization of the Major Energy Terms of Service and acceptance of these terms and conditions for the Program, Major Energy will submit a request to your local electricity utility for enrollment in Energy Services. Upon confirmation of your enrollment in Energy Services, as determined by your local utility, Major Energy may enroll you in the Program.
- c. **Rewards.** From time to time, Major Energy may offer rewards or other benefits to Program participants. Benefits shall be subject to terms and conditions which shall be provided to participants at the time the benefit is awarded. Benefits and rewards are subject to change from time to time and may vary based upon the Services to which participants subscribe.
- d. **How it Works.** Upon successful enrollment in an electricity Energy Services plan with Major Energy and acceptance by the applicable utility, Major Energy will:
 - (i) Send a Welcome Kit to include a list of smart devices in multiple groups for the customer to review and consider;
 - (ii) 90-days after successful enrollment, customer will receive a text or email with a list of devices to make a selection.
 - (iii) Customer must confirm the mailing address and the device they select within 30 days of the text or email. Customer can confirm or verify via text or email. To ensure proper delivery, Customer must confirm mailing address and respond within 30 days upon receipt of text or email. If the Company does not receive a timely response, the device will not be mailed.
 - (iv) The selected smart device will be shipped to the Customer no later than 20 days after the confirmation response.
 - (v) 6 months after the 90-day text or email, Customer will receive another notification to select one (1) additional device. The number of devices available to Customers are based on the Contract Duration/Length in which Customer enrolled. If Customer enrolled in a twelve (12) months contract, Customer is eligible to select devices twice during the initial Contract Duration/Length. The Company reserves the right to offer longer Contract term periods, device selection will be applied according to each offer terms.
 - (vi) For any successive notice to select one (1) additional device, Customer must confirm or verify via text or email the device they selected within 30 days. If the Company does not receive a timely response, the device will not be mailed.
 - (vii) The selected smart device will be shipped to the customer no later than 20 days after the confirmation response.
 - (viii) Customers are eligible to select devices during the initial Contract Duration/Length. Upon expiration of the initial term, the Program benefits terminates unless Customer contact the Company to enroll in another Smart Home Transformation plan, if offered.
- e. **CHANGES TO THE PROGRAM.** Major Energy may modify, restrict, change, or discontinue the Program at any time. Changes may include but are not limited to the type and frequency of benefits offered and expanding or limiting Program eligibility.
- f. **TERMINATION.** If you no longer satisfy the eligibility requirements set forth above, Major Energy may suspend or terminate your participation in the Program. Major Energy also reserves the right to terminate the Program in its entirety or modify Program eligibility requirements in its sole discretion without compensation to any participants in the Program. If Major Energy suspends or terminates your Program participation for any reason or terminates the Program, you may not receive any benefit that is not fully redeemed as of the suspension or termination date.
- g. **COMMUNICATION WITH PROGRAM PARTICIPANTS.** Major Energy may communicate with you regarding any matter related to the Program by mail, by telephone, or by electronic communications. Major Energy may make electronic communications to you, including electronic mail. All electronic communications from Major Energy to you shall be deemed to be communications “in writing” and deemed delivered to you no later than the earlier of the date actually received or five (5) days from the date of posting or dissemination. You may update your contact information by contacting customer service at the phone number listed below.
- h. **DISCLAIMERS AND LIMITATIONS.** Benefits may be provided by a variety of merchants or manufacturers. Major Energy is not responsible to you for the quality or performance of the benefits, or the products or merchandise provided or

obtained as a benefit. You may be subject to additional terms and conditions, warranties, or other requirements of the merchant, manufacturer, or other benefits provider. Major Energy makes no guarantee, warranty, or representation of any kind, express or implied, with respect to the benefits, including, but not limited to, warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. Major Energy is not liable for any injury, damage, or loss to person or property or any expense, accident, or inconvenience that may arise from the use of the benefits, any products or merchandise purchased or obtained with the benefits, or otherwise in connection with the Program. Further, Major Energy is not responsible for merchants, manufacturers, or other benefits providers that discontinue or cancel a benefit due to bankruptcy or for any other reason. Major Energy does not make any representation or endorsement of any benefit, merchant, or other provider of a benefit in connection with the Program. You hereby release and hold Major Energy and all parties associated with the Program harmless from any claim, liability, or damage relating to the Program or your use of the benefits. Any benefit offered under the Program is void where prohibited by law. Notwithstanding anything in these terms and conditions to the contrary, neither Major Energy nor its affiliates shall have any liability to you in connection with the Program. You are solely responsible for the payment of any expense associated with ensuring the functionality of benefits including internet service, subscriptions services, certain home fixtures, or other functionality requirements.

- i. **PRIVACY.** All information collected in connection with the Program is subject to the Major Energy privacy policy, which can be found at: <https://majorenergy.com/privacy-policy/>.

**Major Energy Electric Services, LLC
DECLARACIÓN DE DIVULGACIÓN Y TÉRMINOS DE SERVICIO
PARA CLIENTES RESIDENCIALES Y COMERCIOS PEQUEÑOS**

Plan de Tarifas	<p>Fixed - 0.0% Plan Renovable Si es tarifa plana: Su plan tarifario será mensual Fixed - 0.0% Plan renovable Si usted es un cliente residencial inscrito en un plan combinado con Cinch Home Protection Plan, su plan de precios incluye el costo del plan de servicio de protección del hogar.</p>
Tarifa	11.99¢ por kWh - Secure Choice 12
Cuota Administrativa Mensual	\$0.00
Período de Vigencia del Acuerdo	<p>12 Meses El servicio del cliente comenzará dentro de la siguiente lectura de medidor disponible después de cualquier procesamiento requerido por Major y la LDU. La fecha de inicio estimada de su servicio eléctrico comenzará dentro de 1-2 ciclos de facturación después del final del período de rescisión y la Empresa de Distribución Local confirma la inscripción del Cliente a través del ciclo de facturación 05/2027 del Cliente. Cualquier Plan de Protección del Hogar tendrá la misma duración que su Acuerdo de Servicio Eléctrico.</p>
Proceso de Rescisión del Cliente	<p>Los clientes residenciales y de comercios pequeños tienen derecho de rescindir el presente Acuerdo sin penalización dentro de los siete (7) días de calendario de la fecha del matasellos en el aviso de inscripción de su Empresa de Distribución Local.</p>
Procedimientos de Rescisión	<p>Puede cancelar este Acuerdo, incluido cualquier Plan de protección del hogar de Cinc, en cualquier otro momento comunicándose con Major Energy, pero se le pedirá que pague el cargo por cancelación anticipada que se describe a continuación. También puede cancelar este Acuerdo sin que se le cobre un Cargo por cancelación anticipada si se muda fuera del territorio de servicio de su Servicio de Distribución Local o dentro del territorio de servicio de una Empresa de Distribución Local que no permite la portabilidad de su acuerdo con Major Energy o si se muda a un área donde Major Energy cobra un precio diferente al establecido en este Acuerdo. No hay cargos por cancelación anticipada para los clientes en planes de tarifa variable. Usted será responsable de todos los pagos adeudados en virtud del presente hasta que se complete la cancelación del servicio de generación eléctrica.</p>
Incentivos	<p>No hay incentivo para este producto. Si has elegido participar en el Plan de Protección del Hogar agrupado, consulta la Sección 1 de los Términos de Servicio adjuntos para ver el resumen del plan. Si es aplicable, el plan en el que te inscribiste tiene incentivos, consulta la sección 16 para obtener detalles adicionales bajo el Programa de Incentivos y el Anexo de Incentivo adjunto al Contrato.</p>
Cargo por Rescisión Anticipada	\$0.00 por medidor
Pagos Atrasados	Los cargos por pagos atrasados son calculados y facturados por la Empresa de Distribución Local.
Renovación del Acuerdo	<p>Después del final del plazo inicial, a menos que se acuerde una tarifa alternativa, su plan de servicio de suministro se renovará automáticamente sin el consentimiento del Cliente en una tarifa variable de mes a mes. Este Acuerdo permanecerá vigente hasta que el Cliente notifique a Major Energy Electric Services para cancelar el plan de servicio, o el Cliente regrese al servicio predeterminado o cambie a otro proveedor de servicios de electricidad. Consulte el párrafo 6 de los Términos de servicio para obtener detalles sobre la renovación del acuerdo.</p>
Ahorros Garantizados	El presente Acuerdo no ofrece ahorros garantizados.

Clientes Residenciales y de Pequeños Comercios de Ohio Términos de Servicio del Cliente

El presente es un acuerdo para servicio de electricidad entre Major Energy Electric Services, LLC ("Major Energy", "Major", la "Compañía" o "nosotros") y usted ("usted" o el "Cliente"), para la dirección o direcciones de servicio indicadas en su Carta de Bienvenida o en el Acuerdo de Servicio Eléctrico ("ESA"). En conjunto, su Declaración de Divulgación para el Cliente ("CDS"), incluidos los términos de servicio establecidos en el presente documento, y su Carta de Bienvenida o ESA colectivamente, describen el acuerdo con respecto a la compra del servicio de generación de electricidad suministrado por la Compañía ("Acuerdo"). Usted quedará obligado a cumplir con todas las disposiciones del Acuerdo que podrían enmendarse ocasionalmente. La Compañía está autorizada por la Comisión de Servicios Públicos de Ohio ("PUCO" o "Comisión") para ofrecer y suministrar servicios de electricidad en Ohio. Nosotros fijamos los precios y cargos de suministro que usted paga. Su Empresa de Distribución Local le entregará la electricidad. La Comisión regula los precios y servicios de distribución. La Comisión Federal Reguladora de Energía ("FERC") regula los precios y servicios de transmisión.

Definiciones:

- Clientes de Comercios Pequeños - Un cliente no residencial que tiene un uso anual de menos de 700.000 kWh durante el periodo consecutivo de 12 meses más reciente.
- Empresa de Distribución Local ("LDU") - Una empresa de gas o de electricidad que posee, opera o maneja instalaciones de electricidad o de gas con el propósito de distribuir gas o electricidad a los usuarios finales.
- Cargo por Generación - lo que se cobra por la producción de electricidad.
- Cargo por Transmisión - El cargo por mover la electricidad desde un punto de suministro hasta el sistema de distribución de una empresa de distribución local.

Derecho de Rescisión - Los Clientes tienen el derecho de rescindir el presente Acuerdo dentro de los siete (7) días de calendario siguientes a la fecha del matasellos en la notificación de confirmación de la empresa de distribución local. El derecho a rescindir es sin penalización y puede efectuarse ya sea llamando o escribiendo su empresa de distribución local.

Términos de Servicio:

1. Precios del Servicio Básico.

Su plan de tarifas será como se especifica en la Declaración de Divulgación del Cliente o el Acuerdo de Servicio Eléctrico adjuntos.

Plan de Tarifa Fija: Pagará la tarifa fija por kWh según lo especificado en su Declaración de divulgación del cliente o Acuerdo de servicio eléctrico mientras dure su Período de Vigencia. También es posible que deba pagar un cargo administrativo mensual cuyo importe, si corresponde, se describe en su CDA o ESA.

Plan de Tarifa Variable: USTED PAGARÁ LA TARIFA VARIABLE POR KWH COMO SE ESPECIFICA EN SUS CDS O ESA PARA EL PRIMER CICLO DE FACTURACIÓN. DESPUÉS DEL PRIMER CICLO DE FACTURACIÓN, SU TARIFA PUEDE VARIAR. EL PLAN DE TARIFA VARIABLE ES UN PLAN QUE VA DE MES A MES BASADO EN UNA METODOLOGÍA DE TASA VARIABLE QUE REFLEJARÁ, PARA CADA MES, EL COSTO DEL SUMINISTRO OBTENIDO DE TODAS LAS FUENTES (INCLUYENDO ENERGÍA, CAPACIDAD, LIQUIDACIÓN, ACCESORIOS), TRANSMISIÓN RELACIONADA SI CORRESPONDE, Y OTROS FACTORES RELACIONADOS CON EL MERCADO, ADEMÁS DE TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS, CARGOS U OTRAS EVALUACIONES APLICABLES, Y LOS COSTOS, GASTOS Y MÁRGENES DE LA COMPAÑÍA. NO HAY LÍMITE DE CUÁNTO SERÁ LA TARIFA VARIABLE POR GENERACIÓN, Y PUEDE SER MÁS ALTA QUE LO QUE COBRA LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL. También es posible que deba pagar un cargo administrativo mensual cuyo importe, si corresponde, se describe en su CDA o ESA.

La tarifa que usted le paga a la Compañía incluirá el Cargo por Generación y el Cargo por Transmisión a menos que dichos cargos por transmisión sean responsabilidad de su LDU. Si su plan incluye un componente verde, carbono neutral o renovable, entonces la Compañía comprará y retirará certificados de energía renovable ("REC"), compensaciones de carbono, reducciones de emisiones verificadas u otros instrumentos o atributos para asegurarse de que una cantidad de electricidad equivalente a un porcentaje específico de su consumo de electricidad, según se revela en su CDS o ESA si corresponde, se genera mediante fuentes renovables. El contenido renovable o verde de su plan, si corresponde, se especifica en su CDS o ESA. Su precio no incluye el impuesto a la venta aplicable en Ohio, impuesto sobre el consumo, impuesto local ni impuestos sobre la facturación bruta establecidos por la Ley Tributaria Estatal de Ohio. Usted es responsable de pagar todos y cada uno de los impuestos (ya sea que se los traspasen a usted en la factura de la empresa de distribución local como un rubro separado o como parte del precio del suministro de electricidad, según lo exigido por la ley, norma o regulación) y el LDU cobra por los servicios de entrega y distribución. Salvo disposición en contrario en el presente Acuerdo o por exigencia de la ley, usted deberá abonar todos los impuestos de cualquier clase, naturaleza y descripción, adeudados y pendientes de pago con respecto al cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo. Si usted es una entidad exenta de impuestos, tiene que proporcionarle a la Compañía los certificados necesarios y otra documentación para acogerse a dicha condición. Incurrirá en cargos adicionales por los servicios de la empresa de distribución local.

Planes de tarifa plana. A los clientes se les cobrará una tarifa mensual fija por el suministro de electricidad en cada ciclo de facturación, independientemente del uso. La tarifa plana se indica en la Declaración de divulgación del cliente adjunta. Los planes de tarifa plana están disponibles solo para clientes residenciales, se ofrecen a los clientes según la revisión de Major del uso histórico del Cliente y solo están disponibles para clientes cuyo consumo de electricidad es menor o igual al nivel de uso promedio anual del cliente residencial en los territorios de servicios públicos como se describe en la tabla a continuación ("Umbral de uso"). Si el Cliente excede el Umbral de Uso en más del 25%, Major puede comunicarse con el Cliente para ofrecerle una modificación del acuerdo para reflejar un plan de tarifas diferente. Si Major no puede comunicarse con el Cliente dentro de los 30 días posteriores a la identificación del uso excesivo o si el Cliente no acepta cambiar a un plan de tarifas diferente, Major se reserva el derecho de cancelar el contrato del Cliente y devolver al Cliente a su proveedor de servicios predeterminado o proveedor de su elección. Si Major cancela el Acuerdo, el Cliente no incurrirá en un Cargo por cancelación anticipada. Los planes de tarifas están sujetos a la aprobación de la Compañía. Los cargos fijos de tarifa mensual son solo para el suministro de energía y no incluyen el servicio público o las tarifas y costos de entrega. El Cliente será responsable de todos los cargos adicionales de servicio y entrega evaluados por LDU por los servicios que brinda, incluidas las tarifas o impuestos adicionales específicos de esos servicios.

Umbral de uso – Nivel de uso anual promedio en kWh						
AES Ohio	AEP	Duke	Ohio Edison	The Illuminating Company	Toledo Edison	Dayton Power & Light
7,678	7,678	8,968	7,414	7,414	7,414	9,766

Plan de protección del hogar. Clientes que participan en el Plan de protección del hogar mediante el cual el suministro de electricidad de Major se incluye con un plan de protección del hogar proporcionado por Cinch Home Services, Inc. o uno de los afiliados o contratistas ("Cinch"), el Plan de protección contra sobretensiones y HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado) de Cinch. Los servicios de Cinch se proporcionarán de acuerdo con sus Términos y condiciones (el "Acuerdo de servicio a domicilio de Cinch"), que es independiente de este Acuerdo de productos básicos. Para conveniencia del Cliente, esta Sección 1 proporciona un resumen de los planes de protección de Cinch; sin embargo, en caso de cualquier conflicto con respecto a la cobertura, el Acuerdo de servicio para el hogar de Cinch rige. Cualquier cambio que Cinch realice al Acuerdo de servicio para el hogar de Cinch no afectará los términos de este Acuerdo de servicio de suministro de productos básicos. El cliente recibirá una copia del Acuerdo de servicio para el hogar de Cinch en el paquete de bienvenida de Cinch. El cliente será elegible para beneficiarse de los servicios de Cinch una vez que comiencen los servicios de suministro de productos básicos de Major. Si se rescinde este Acuerdo de servicio de suministro de productos básicos, el Acuerdo de servicio para el hogar de Cinch también terminará automáticamente. Si Cinch rescinde el Acuerdo de servicio para el hogar de Cinch, Major tendrá derecho a rescindir el Acuerdo de servicio de suministro de productos básicos, sin penalización para el Cliente, con 15 días de notificación por escrito al Cliente. La tarifa para clientes residenciales incluye un costo mensual como se describe en la Declaración de divulgación del cliente por medidor de servicios públicos para participar en el Plan de protección del hogar.

Plan de protección contra sobretensiones y HVAC (propietarios e inquilinos): Sujeto a las limitaciones y exclusiones descritas en el Acuerdo de servicio para el hogar de Cinch, la parte de protección HVAC del plan cubre lo siguiente en la residencia unifamiliar del Cliente: (i) componentes y partes de un sistema de aire acondicionado (unidad tipo split eléctrica central por conductos y unidad tipo paquete, geotérmica, aire acondicionado de pared, o mini-split) y fugas y roturas en los conductos asociados, y (ii) componentes y partes de un sistema de calefacción (aire forzado, geotermia, calefactor montado en la pared, caldera empotrada en el suelo, unidad tipo paquete, bomba de calor, mini-split, agua caliente o vapor que circulen calor, o zócalo eléctrico) y fugas o roturas en los conductos asociados. Hay un deducible de \$125 y un límite total del plan de \$1,000. Cobertura máxima de 1 unidad. El plan también cubre el reembolso de cerrajería de emergencia y el reembolso de alojamiento de emergencia hasta \$1,200, con un (1) reclamo por año. Si el Cliente es un inquilino, el Cliente debe obtener la aprobación expresa del propietario/arrendador para (i) participar en el plan y (ii) coordinar los servicios prestados en el equipo de HVAC en la propiedad alquilada de conformidad con el plan. Al aceptar participar en el plan, el Cliente reconoce que ha obtenido dicha aprobación y es responsable de los costos/pérdidas que no están cubiertos por el plan. La parte de protección contra sobretensiones del plan proporciona un reembolso por el valor en efectivo de los electrodomésticos y equipos propiedad del Cliente y ubicados en la residencia principal del Cliente que sean dañados por una sobrecarga eléctrica. La cobertura de reembolso por protección contra sobretensiones está limitada a \$500.

Si el Cliente ha elegido un Plan de Tarifas de suministro con un Incentivo, la tarifa de suministro de generación incluye los costos asociados con el programa de incentivos. Al final del plazo inicial, la Compañía renovará los servicios de suministro de los clientes sin el consentimiento adicional necesario como se describe en la Sección 6 de este acuerdo.

2. Facturación. Los servicios de la Compañía son solo una parte de su factura mensual total por la electricidad. Su empresa de distribución local continuará emitiendo una factura mensual y la factura incluirá tanto los cargos por suministro así como los cargos por la entrega por parte de la empresa de distribución local, y cualquier otro cargo incurrido en virtud del presente Acuerdo. Su empresa de distribución local puede proporcionar a la Compañía su información de facturación y pago de cliente como parte del proceso de facturación. Las facturas continuarán basándose en las lecturas reales o estimadas de los medidores. A menos que el presente documento disponga lo contrario, sus plazos de pago y penalidades por pagos atrasados se registrarán por las cláusulas de la tarifa de la empresa de distribución local. Si usted no paga la factura de la empresa de distribución local o no cumple con cualquier acuerdo de pago acordado con su empresa de distribución local, su servicio puede ser cancelado de acuerdo con la tarifa de su empresa de distribución local. Si su servicio es rescindido por su empresa de distribución local, su Acuerdo con la Compañía puede ser rescindido dando lugar a un Cargo por Rescisión Anticipada, si corresponde. La Compañía no ofrece facturación presupuestaria para la parte de suministro de su factura. La Compañía no paga ni organiza el pago de cualquier deuda que usted pueda tener pendiente con la empresa de distribución local ni con un Proveedor competitivo de Electricidad Previo. Puede solicitar, de forma gratuita, a la Compañía hasta veinticuatro meses de su historial de pagos dos veces dentro de un período de doce meses. Es posible que se le apliquen cargos por cambiar de empresa bajo la tarifa actual de su empresa de distribución local.

3. Duración del Acuerdo (Período de vigencia)/Sin garantía del período de cambio Este Acuerdo entra en vigencia al vencimiento del Período de Rescisión descrito en la sección Proceso de Rescisión del Cliente de la Declaración de Divulgación del Cliente de este Acuerdo y continuará, sujeto a las disposiciones de este Acuerdo, durante el plazo indicado en la Declaración de Divulgación del Cliente, a menos que y hasta que se renueve el Acuerdo. o terminado según lo establecido en este ESA. A excepción de la instalación de un medidor nuevo o una fecha especial de lectura de medidores, usted comprará su servicio de electricidad para las direcciones de servicio establecidas en su Carta de bienvenida de la Compañía en la próxima fecha regularmente programada para la lectura del medidor disponible y continuará haciéndolo durante todo el Período de Vigencia. El cliente reconoce que la Compañía no puede garantizar un cambio de cuenta de Cliente para una fecha específica y, por lo tanto, libera a la Compañía de toda responsabilidad respecto a retrasos o derivada de retrasos en este proceso. El presente Acuerdo permanecerá vigente hasta que notifique a la Compañía por escrito o por teléfono su intención de cancelar el servicio al menos 30 días antes de la fecha de finalización solicitada y hasta dicho momento mientras el LDU completa la rescisión de conformidad con sus procedimientos y normas.

4. Sanciones, Cargos y Excepciones.

Se le puede cobrar un cargo por rescisión anticipada si cancela o rescinde el presente Acuerdo, incluyendo cualquier Plan de protección para el hogar Cinch contra Sobretensiones, antes de que finalice el Período de Vigencia. En caso de que se aplique cargo por rescisión anticipada, el importe de dicho cargo se especificará en su CDS o ESA. No se aplican cargos por rescisión anticipada a los clientes inscritos en planes de tarifas variables. El Cliente entiende y acepta que para que Major cumpla con sus obligaciones para los planes de tarifa no variable, tiene que comprar electricidad antes del uso en las cantidades necesarias para cubrir el Plazo de este Acuerdo. Si el Cliente cancela este Acuerdo antes de tiempo, cualquier Cargo por cancelación anticipada aplicable no pretende ser una multa, sino compensar el costo de vender cualquier porción no utilizada de su electricidad a otros y la pérdida estimada de ingresos en los que Major pueda incurrir por dicha venta, si corresponde, y los gastos relacionados.

Si no cumple con el pago puntual de los importes que adeuda en virtud del presente Acuerdo, será responsable de pagar todas las tasas o cargos, incluidos los honorarios razonables de abogados y las costas judiciales, incurridos en relación con el cobro de saldos vencidos. La Compañía podrá utilizar los servicios de agencias de cobro de deudas, empresas de información crediticia y otros recursos según lo permitido por ley para cobrar los saldos impagos en su cuenta. La Compañía podrá rescindir el presente Acuerdo mediante notificación por escrito con por lo menos catorce días de calendario de antelación en caso de que usted no pague la factura o no cumpla con los acuerdos de pago acordados.

Se le aplicará un cargo de \$30,00 por pagos devueltos por insuficiencia de fondos o transacción de tarjeta de crédito no procesada por insuficiencia de fondos o disponibilidad de crédito por cualquier método de pago que incluya, entre otros, un cheque bancario o personal, plan de pago con deducción automática de la cuenta o tarjeta de crédito/débito.

5. Cláusulas de Cancelación. Después del vencimiento de su Derecho de Rescisión el séptimo día calendario siguiente a la fecha del matasellos en el aviso de confirmación de la LDU, puede cancelar este Acuerdo, incluido cualquier Plan de Protección del Hogar de Cinch, en cualquier momento poniéndose en contacto con la Compañía o su LDU, pero se le pedirá que pague la tarifa de cancelación anticipada descrita en la Sección 4 anterior y en su CDS o ESA, si procede. Usted tiene derecho a rescindir este contrato sin pagar un cargo por cancelación anticipada si se traslada a un territorio de servicio de LDU no atendido por la Compañía o a un territorio de servicio de LDU donde la Compañía cobra un precio diferente o si se traslada a un área donde Major cobra una tarifa diferente a la establecida en CDS o ESA "Terminación permitida". Este Acuerdo termina automáticamente si solicita cancelar este Acuerdo o si la Compañía cancela el Acuerdo como resultado de su violación de los términos y condiciones de este Acuerdo, la cancelación no entrará en vigencia hasta la próxima fecha real de lectura del medidor después de la fecha en que la Compañía notifique su LDU. Usted será responsable de todos los pagos adeudados en virtud del presente hasta que se complete la cancelación del servicio eléctrico. Major se reserva el derecho de rescindir este Acuerdo por cualquier falta de pago de cualquier monto adeudado a Major en virtud de este Acuerdo o cualquier otro incumplimiento bajo este Acuerdo por usted con

al menos 14 días de aviso por escrito. Este Acuerdo puede cancelarse a discreción exclusiva de la Compañía si no cumple con alguno de los términos y condiciones de este Acuerdo o si alguna de la información que ha proporcionado a la Compañía es o se vuelve falsa. Si Major cancela este Acuerdo por razones distintas a la falta de pago o una Fuerza Mayor, incluido un Cambio en la Ley o los Reglamentos, el Cliente tiene derecho a cancelar sin penalización. Si este Acuerdo se cancela, expira o se rescinde de otra manera, recibirá un servicio ininterrumpido de la LDU hasta que designe a otro proveedor de servicio eléctrico o que la LDU le interrumpa. Si regresa a su LDU para el servicio de suministro, puede o no ser atendido bajo las mismas tarifas, términos y condiciones que se aplican a otros clientes atendidos por su LDU. Solo la LDU puede cortar su servicio eléctrico.

6. Vencimiento y Renovación/Cambio de Términos del Acuerdo. La Compañía puede renovar automáticamente el presente Acuerdo a diferentes precios, términos y condiciones. Si tiene un acuerdo de tarifa fija con nosotros y se acerca a la fecha de vencimiento, su servicio de suministro continuará con nosotros con una tarifa variable estándar de mes a mes como se describe en la Sección 1 de su Acuerdo o se renovará automáticamente a un nuevo precio y nuevo período de vigencia. **LA COMPAÑÍA PUEDE RENOVAR ESTE ACUERDO SIN EL CONSENTIMIENTO AFIRMATIVO DEL CLIENTE INCLUSO CUANDO HAYA UN CAMBIO EN LA TARIFA U OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES.** Recibirá al menos una notificación de vencimiento del acuerdo de nuestra parte si su acuerdo continúa con una tarifa variable estándar de mes a mes o se renovará automáticamente a un nuevo precio y plazo sin cargos de salida. Si su acuerdo se renueva automáticamente en un nuevo precio y plazo con una tarifa de salida de veinticinco dólares o menos, entonces le enviaremos dos avisos de acuerdo con las reglas de PUCO. Si se requieren dos notificaciones, le enviaremos el primer aviso al menos 45 y no más de 90 días antes de la fecha de rescisión de su acuerdo y el segundo notificación no menos de 35 días antes de la fecha de rescisión de su acuerdo según lo requerido por las reglas de PUCO. Si hay un cambio en los términos de su Acuerdo, le notificaremos según lo requieran las normas y leyes aplicables.

Los clientes que se inscriban en cualquier Plan de Protección del Hogar no renovarán automáticamente a estos planes de productos o servicios, el Cliente debe comunicarse con la Compañía para proporcionar afirmativamente su consentimiento para renovar a cualquier plan disponible.

7. Cambio en las Leyes o Regulaciones. En caso de que haya algún cambio (incluido el cambio en la interpretación) en la ley, reglamentos, regla, ordenanza, orden, directiva, tarifa presentada, decisión, auto, sentencia o decreto de una autoridad gubernamental, ente regulador o en caso de que cualquiera de los anteriores que exista a partir de la fecha en que este acuerdo se implemente o administre diferentemente, incluyendo, sin limitación, los cambios de tarifas (incluyendo pero de manera enunciativa y no limitativa a la transmisión o los costos de capacidad), protocolos, reglas de mercado, perfiles de carga, etiquetas de capacidad, y dichos cambios resulten en que la Compañía incurra costos adicionales y gastos en la prestación de los servicios contemplados en el presente, la Compañía podrá proponer un Acuerdo nuevo o enmendado. Si acepta los términos nuevos o modificados del Acuerdo de conformidad con esta sección, el Acuerdo permanecerá en vigor con los términos nuevos o modificados. Si rechaza los términos propuestos del Acuerdo, o si no los acepta afirmativamente, la Compañía puede, a su entera discreción, rescindir el Acuerdo y devolverle la oferta de servicio estándar de la LDU aplicable sin penalización.

8. Divulgación de Información y Autorización, Evaluación de Crédito. Al aceptar el Acuerdo, Usted autoriza a la Compañía para que obtenga información de la LDU durante el Período de Vigencia, incluso, entre otras, el nombre de la cuenta, número de la cuenta, dirección de facturación, dirección de servicio, número de teléfono, tipo de servicio de oferta estándar, utilización histórica y futura de electricidad, clasificación de la tarifa, lecturas del medidor, características del servicio de electricidad y la información de facturación y pago. Usted (y el signatario, si el signatario está registrado como su cónyuge/pareja de unión civil) acuerda con que la Compañía obtenga un reporte de crédito e investigue su calificación de crédito, historial de crédito y el estado de pago e historial de la factura con la empresa de servicios públicos (y, si fuera aplicable, los del signatario). No estamos obligados a aceptar o a continuar con el desempeño del presente Acuerdo si usted no cumple con nuestros requisitos de crédito. Usted autoriza adicionalmente a la Compañía a divulgar dicha información a terceros que necesiten utilizarla o tener conocimiento de la misma en conexión con su servicio de suministro de electricidad bajo el Acuerdo, así como a las filiales y socios comerciales de la Compañía con fines de mercadeo. Su número de seguro social y su(s) número(s) de cuenta(s) no se divulgarán sin su consentimiento expreso y por escrito, salvo para fines de cesión, cobros, informes de crédito, participación en el fondo de servicio universal y transferencia de su cuenta. Usted autoriza adicionalmente a la Compañía, sus filiales y sus terceros proveedores, incluyendo proveedores de mercadeo, a que se comuniquen con usted a la información de contacto incluida en su inscripción o la información de contacto recibida en cualquier momento durante la relación entre las partes, para comunicaciones en el futuro, incluyendo de manera enunciativa y no limitativa, a través de llamadas telefónicas, mensajes de correo de voz, mensajes de texto, mensajes pre-grabados y por correo electrónico. Al firmar (incluyendo por voz o confirmación o adopción electrónica) o al aceptar de otra forma el Acuerdo y proporcionar su número de teléfono, usted autoriza a la Compañía a causar la transmisión de mensajes de voz, llamadas telefónicas, y mensajes de texto al número de teléfono que usted proporcione utilizando un sistema de discado automático. El consentimiento no es una condición de compra. Pueden aplicarse cargos por mensajes y datos. Envíe la palabra STOP para retirar el consentimiento respecto de los mensajes de texto. Envíe la palabra HELP para recibir ayuda con los mensajes de texto. Estas autorizaciones permanecerán vigentes mientras el Acuerdo (incluyendo cualquier renovación) siga vigente y durante dos años luego de ello. Usted puede rescindir estas autorizaciones en cualquier momento llamando a la Compañía al 1-888-625-6760 o proporcionando una notificación por escrito a la Compañía en 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX

77079. La Compañía se reserva el derecho de rechazar su inscripción si usted no cumple con los niveles de consumo de electricidad de umbral mínimo o máximo según lo determine la Compañía.

9. Preguntas o procedimientos de quejas. Contáctenos por cualquiera de los medios proporcionados en la parte inferior de estos Términos de Servicios con cualquier pregunta acerca de nuestras condiciones de servicio o su factura. Si su queja no se resuelve después de haberse comunicado con la compañía que le suministra electricidad y/o con la compañía de electricidad, o para obtener información general sobre la compañía de servicio, los clientes residenciales y comerciales pueden comunicarse con la Comisión de Servicios Públicos de Ohio ("PUCO") para solicitar asistencia llamando al 1-800-686-7826 (sin cargo) de ocho a.m. a cinco p.m. los días de semana, o en www.PUCO.ohio.gov. Los clientes con problemas de audición o de habla pueden contactar a PUCO al 7-1-1 (servicio de retransmisión de Ohio). El Consejo para Consumidores de Ohio ("OCC") representa a los clientes de servicios residenciales de Ohio ante PUCO. El OCC puede ser contactado llamando al 1-877-742-5622 (sin cargo) de 8 a.m. a 5 p.m. los días de semana o en <http://www.pickocc.org>.

10. Garantías. LA COMPAÑÍA NO HACE NINGUNA REPRESENTACIÓN O GARANTÍA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, CON RESPECTO AL SUMINISTRO DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD, INCLUIDO CUALQUIER PLAN DE PROTECCIÓN DEL HOGAR Y RENUNCIA A CUALQUIER GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, ENTRE LAS QUE SE INCLUYEN, ENTRE OTRAS, GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, O QUE SURJA DE CUALQUIER CURSO DE NEGOCIACIONES O USOS DEL COMERCIO.

11. Limitación de Responsabilidad. Se considerará que usted tiene el control exclusivo (y que es responsable de los daños o las lesiones provocadas en consecuencia) de la electricidad tras la recepción en el punto o los puntos de entrega. LA COMPAÑÍA NO SERÁ RESPONSABLE POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS CONSIGUIENTES, INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS (COMO EL LUCRO CESANTE U OTRO DAÑO POR INTERRUPCIÓN COMERCIAL), YA SEA POR LEY, CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL, INCLUSO POR UN ACTO DE NEGLIGENCIA (YA SEA ÚNICA, CONJUNTA, CONCURRENTE, ACTIVA O PASIVA). CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD SE LIMITARÁ SOLO A DAÑOS Y PERJUICIOS REALES DIRECTOS, Y DICHOS DAÑOS REALES DIRECTOS CONSTITUIRÁN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO. USTED POR LA PRESENTE RENUNCIA A TODOS LOS DEMÁS RECURSOS CONFORMES A LAS NORMAS DEL SISTEMA DEL COMMON LAW O CONFORMES A LAS NORMAS DEL SISTEMA DE EQUITY. NO EXISTEN TERCEROS BENEFICIARIOS EN EL PRESENTE ACUERDO. En la medida en que se liquide cualquier daño que se requiera pagar en virtud del presente, las partes reconocen que los daños no son intencionales y no se deben interpretar como una sanción, tales daños son difíciles o imposibles de determinar, que, de otra manera, la obtención de un recurso adecuado es inconveniente o imposible, y que los daños liquidados constituyen una aproximación razonable del daño o la pérdida.

12. Arbitraje y Renuncia A Demanda Colectiva.

(a) Alcance de los Procedimientos de Resolución de Controversias. Si las partes no pueden resolver cualquier disputa legal entre o que surja de su inscripción, el servicio eléctrico de la Compañía, el Acuerdo o la relación entre las partes ("Controversia") a través de los procedimientos establecidos en la Sección 9 anterior o a través de un procedimiento formal de queja con la Comisión de Servicios Públicos de Ohio, las partes acuerdan resolver la Controversia a través de arbitraje vinculante (en adelante, "Acuerdo de Arbitraje"). Sin embargo, cualquiera de las partes podrá interponer una reclamación individual en cualquier corte de reclamos menores en el foro competente acorde con las limitaciones en lo que respecta al monto y a la jurisdicción que se apliquen, siempre que dicha causa se mantenga como una reclamación individual. El término "Controversia" se refiere a cualquier disputa, acción, reclamación u otra controversia entre nosotros, ya sea contractual, de garantía, extracontractual, de un estatuto, reglamento, ordenanza o cualquier otra base legal o equitativa.

(b) Resolución Informal de Controversias. Antes de que cualquiera de las partes de inicio al arbitraje, la parte que afirme una Controversia deberá primero, de buena fe, resolverla dando notificación por escrito como se indica abajo a la otra parte describiendo los hechos y circunstancias (incluyendo cualquier documentación pertinente) y dando 30 días a la parte receptora para responder. Una notificación debe enviarse mediante correo de primera clase o mediante correo registrado (1) a Major Energy a 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079 o (2) u Usted a la dirección que tenemos en nuestros archivos para usted. Tanto usted como la Compañía aceptan que este procedimiento de resolución de diferencias es una condición precedente que se debe satisfacer antes de iniciar un arbitraje en contra de la otra parte.

(c) Derecho de no Participar en este Acuerdo de Arbitraje. Usted puede excluirse de este Acuerdo de Arbitraje en el plazo de los primeros 30 días después de la primera vez que (a) se inscriba y comience a adquirir servicios de la Compañía; o (b) firme para cualquier otro programa o servicio prestado por la Compañía, lo que suceda primero. Usted también puede optar por no participar de este Acuerdo de Arbitraje dentro de los 30 días de que le notifiquemos en cuanto a un cambio relevante a este Acuerdo de Arbitraje. Usted puede optar por no participar por correo electrónico a través de la Página Web de la Compañía en majorenergy.com o enviando una carta a Major Energy a 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. Debe incluir su nombre en letras de imprenta, su dirección de correo y las palabras "Reject Arbitration" (Rechazo el arbitraje).

(d) **Cómo Funciona el Arbitraje.** Cualquiera de las partes puede iniciar el arbitraje, que será realizado ante un árbitro único y será administrado por la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA"), bajo las reglas comerciales o del consumidor de la de AAA, según sea el caso, vigentes en el momento que se presente la reclamación ("Reglas de la AAA"). Para obtener información sobre cómo presentar una reclamación o copias de las Normas y formularios de la AAA, visite www.adr.org, o llame al 1-800-778-7879. El arbitraje se llevará a cabo en el condado de su residencia, según lo determinado por su dirección de correo postal en nuestros archivos. Nosotros aceptamos pagar o reembolsar todos los costos asociados con el arbitraje entre las partes, incluyendo los cargos de registro y honorarios del árbitro, y aceptamos renunciar a cualquier derecho de recuperar una adjudicación de honorarios y costos de abogados en su contra. La decisión del árbitro será final, vinculante e inapelable. La sentencia sobre el laudo arbitral podrá homologarse y hacerse cumplir en cualquier tribunal que tenga jurisdicción.

(e) **Ley aplicable.** Este Acuerdo de Arbitraje se regirá por la Ley Federal de Arbitraje y la interpretación de la ley federal. En la medida en la que la ley estatal se aplica a cualquier aspecto de esta disposición o del Reclamo, se aplicará la ley aplicable en su residencia, según lo determinado por su dirección de correo postal en nuestros archivos. El árbitro, y no un tribunal federal, estatal o local, tendrá autoridad exclusiva para resolver cualquier controversia relativa a la interpretación, aplicación, abuso del derecho, arbitraje, exigibilidad o formación del presente Acuerdo de Arbitraje, incluida cualquier reclamación que establezca que la totalidad o una parte del Acuerdo de Arbitraje es nula o anulable.

13. Varios.

(a) **Protección al Cliente para Clientes Residenciales.** Los servicios provistos por la Compañía se rigen por los términos y condiciones de este documento y de la tarifa de la LDU. En el caso de incumplimiento del pago de cualquier cargo adeudado a la Compañía, usted puede verse sujeto a la rescisión del servicio de electricidad y la suspensión del servicio de distribución bajo los procedimientos aprobados por la Comisión de Servicios Públicos. Usted puede obtener más información contactando a la Compañía o a la LDU por los medios indicados en la parte inferior de estos Términos de Servicio.

(b) **Fuerza Mayor:** Si se dictamina que la Compañía es incapaz de cumplir sus obligaciones, en forma total o parcial, por un evento de fuerza mayor, su cumplimiento de las obligaciones del presente Acuerdo será eximido mientras dure dicho evento. "Fuerza Mayor" significa cualquier acto o evento que se encuentra fuera del control razonable de la Compañía y que afecte negativamente, interrumpa o impida su cumplimiento de las obligaciones contractuales. Además, los actos de otras partes, incluyendo sin limitación, proveedores mayoristas, consolidadores, otros CRES, entidades de programación calificadas, los LDU, cualquier autoridad gubernamental, y los respectivos empleados y agentes de dichas partes, también se considerarán eventos de Fuerza Mayor.

(c) **Renuncia al derecho de interponer demanda colectiva y reclamaciones de representantes.** Todas las Controversias o Quejas, si se resuelven de manera informal, a través de PUCO en la corte de reclamos menores, o mediante arbitraje, se presentarán de forma individual. Las Controversias se deben presentar a título personal de las partes, y no como demandante o demandante colectivo en cualquier supuesta acción judicial, procedimiento colectivo, representativo, de múltiples demandantes o procedimiento similar ("Demanda Colectiva"). Las partes renuncian expresamente a cualquier capacidad de mantener cualquier Demanda Colectiva en cualquier foro, y el árbitro no tendrá autoridad para combinar o agregar reclamaciones similares o llevar a cabo alguna Demanda Colectiva, ni otorgar un laudo arbitral a cualquier entidad o persona que no forme parte del arbitraje. Cualquier reclamación que establezca que esta renuncia a Demanda Colectiva es total o parcialmente inaplicable, inadmisibles, nula o anulable solo puede ser determinada por un tribunal de jurisdicción competente y no por un árbitro. LAS PARTES ENTIENDEN QUE HUBIERAN TENIDO DERECHO A LITIGAR EN UN TRIBUNAL, A QUE UN JUEZ O JURADO DECIDA SU CASO Y A FORMAR PARTE DE UNA DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVA; SIN EMBARGO, ENTIENDEN Y OPTAN PORQUE SUS DEMANDAS SE DECIDAN EN FORMA INDIVIDUAL, A TRAVÉS DE LA COMISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OHIO, A TRAVÉS DEL TRIBUNAL O A TRAVÉS DE ARBITRAJE.

(d) Su LDU continuará suministrando la energía. Su servicio de electricidad se suministrará conforme a los requisitos de conexión existentes a menos que solicite un cambio por parte de la LDU y pague por el costo de dicho cambio. Usted no puede revender o utilizar la electricidad prevista en el presente Acuerdo como auxiliar o complemento de cualquier otra fuente de energía. La LDU medirá el suministro de electricidad en virtud del presente Acuerdo en el punto de entrega que brinde el servicio de entrega, de acuerdo con los términos de la tarifa aplicable correspondiente al servicio de electricidad. La Compañía y usted quedaremos sujetos a la medición de los medidores que pertenecen a la LDU y que esta instala, mantiene y lee.

(e) El presente Acuerdo se regirá, interpretará, considerará y aplicará de conformidad con las leyes del Estado de Ohio, sin tomar en cuenta los principios de conflictos de leyes.

(f) Una firma húmeda, electrónica o por fax, en un Acuerdo, o una verificación grabada por voz de la autorización de inscripción, es un acuerdo para iniciar el servicio y comenzar la inscripción con la Compañía. Estos Términos de Servicio, junto con su CDS o ESA y su Carta de Bienvenida constituyen el acuerdo completo entre usted y la Compañía en relación con el objeto del presente y reemplaza a cualquier otro acuerdo, oral u escrito, entre usted y la Compañía concerniente al objeto del Acuerdo.

(g) No podrá ceder el presente Acuerdo ni sus obligaciones en virtud del mismo sin el consentimiento previo por escrito de la Compañía. La Compañía podrá ceder el presente Acuerdo, junto con todos los derechos y obligaciones del presente (i) al proveedor de electricidad de la Compañía o al designado por dicho proveedor, (ii) a una filial de la Compañía o a cualquier otra persona sucesora de todos o sustancialmente todos los activos de la Compañía, (iii) en conexión con cualquier arreglo de financiación u otro arreglo financiero, o (iv) a cualquier otro CRES.

(h) El incumplimiento de la Compañía de hacer valer cualquier término o condición de su servicio de electricidad o, de lo contrario, de ejercer cualquier derecho que pueda tener en virtud del presente Acuerdo, no se considerará una renuncia a cualquier derecho para posteriormente hacer cumplir cualquiera o todos los términos y condiciones de su servicio o para ejercer derechos en virtud del presente Acuerdo.

(i) Si un tribunal o cualquier organismo regulador competente declarara, mediante orden final y aplicable, que alguna disposición del presente Acuerdo, por cualquier motivo, es nula o inaplicable, dichas decisiones no afectarán la validez de las partes restantes, y las partes restantes permanecerán en vigencia como si el presente Acuerdo se hubiera acordado sin la parte inválida. Si alguna disposición del presente Acuerdo se declara inválida, el resto del mismo se interpretará con el propósito de dar efecto a la intención y al efecto originales en la medida más cercana posible.

(j) Las disposiciones del presente Acuerdo sobre el pago, la limitación de responsabilidad, las exenciones, el arbitraje y las renunciaciones a demandas colectivas sobrevivirán a la rescisión o el vencimiento del presente Acuerdo.

(k) Las partes pueden firmar el Acuerdo en duplicados, cada uno de los cuales se considera un original y todos los cuales constituyen el mismo instrumento.

(l) Las divulgaciones sobre el medio ambiente y la combinación de recursos de generación para este producto se pueden encontrar en línea en <https://www.majorenergy.com/areas/oh/>. Esas divulgaciones ambientales y la información de la combinación de recursos de generación asociada se incorporan a este Acuerdo por referencia.

(m) Si debido a un cambio en las condiciones del mercado, la Compañía desea reducir el precio por kilovatio hora cobrado al Cliente en virtud del Acuerdo, puede hacerlo sin consentimiento siempre que no haya otros cambios en los términos y condiciones del acuerdo.

14. Información de Contacto. En caso de una emergencia fuera del horario laboral, debe comunicarse con su LDU al número de emergencia que figura a continuación. Puede ponerse en contacto con la Compañía para escuchar un mensaje grabado que contiene los números de contacto de emergencia de su LDU.

Compañía de Servicios de Energía:

Major Energy Electric Services, LLC
12140 Wickchester Lane, Suite 100
Houston, TX 77079
1-888-MAJOR-60 (1-888-625-6760)
www.majorenergy.com
Horario de Atención: Lunes a viernes (excepto feriados) de 9:00 a.m.
a 5:00 p.m. Hora Estándar del Este

Empresa de Distribución Local:

Dayton Power & Light (DP&L)
P.O. Box 1247
Dayton, OH 45401-1247
1-800-433-8500
www.dpandl.com

En caso de un apagón, llamar al:

1-877-467-8243

Duke Energy
P.O. Box 1326
Charlotte, NC 28201-1326
1-800-362-7557
www.duke-energy.com

En caso de un apagón, llamar al:

1-800-634-4300

Ohio Edison
1-800-633-4766
1910 West Market Street
Akron, OH 44313
www.firstenergycorp.com

En caso de un apagón, llamar al:

1-888-544-4877

Cleveland Illuminating Company

1910 West Market Street
Akron, OH 44313
1-800-589-3101
www.firstenergycorp.com
1-888-544-4877

En caso de un apagón, llamar al:

Toledo Edison

P.O. Box 3687
Akron, OH 44309-3687
1-800-447-3333
www.firstenergycorp.com
1-888-544-4877

En caso de un apagón, llamar al:

AEP Ohio Power

1 Riverside Plaza
Columbus, OH 43215-2372
1-800-672-2231
www.aepohio.com
1-800-672-2231

En caso de un apagón, llamar al:

Columbus Southern Power Company (CSPO)

1 Riverside Plaza
Columbus, OH 43215-2372
1-800-672-2231
www.aepohio.com
1-800-672-2231

En caso de un apagón, llamar al:

Comisión de Servicios Públicos:

Public Utility Commission of Ohio
180 E. Broad St.
Columbus, OH 43215
(800) 686-PUCO (7826)
(800) 686-1570 (TTY-TDD)
www.puco.ohio.gov

Los clientes residenciales también pueden comunicarse con el Asesor de Consumidores de Ohio para obtener ayuda con quejas y problemas de servicios públicos al 1-877-742-5622 (llamada gratuita) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, o en www.pickocc.org.

15. Notificación por Escrito. Una Notificación por Escrito incluye, pero no se limita a, una notificación por correo electrónico a una dirección de correo electrónico válida que usted nos haya proporcionado. Al celebrar el presente Acuerdo usted nos autoriza a enviarle Notificaciones por Escrito a través de correo electrónico en la medida que lo permitan los reglamentos y la ley. La decisión de enviarle Notificaciones por Escrito por correo electrónico es a nuestra entera discreción. Si la dirección de correo electrónico que usted nos proporciona durante la inscripción quedara anulada, usted acepta proporcionarnos oportunamente una dirección de correo electrónico actualizada y válida a la que enviaremos notificaciones por escrito. Usted tiene la responsabilidad exclusiva de facilitarnos una dirección de correo electrónico válida.

16. TÉRMINOS DEL PROGRAMA DE RECOMPENSAS, BONIFICACIONES, REEMBOLSOS Y/O INCENTIVOS

Major Energy ofrece varios incentivos como parte de sus planes de servicio de suministro de electricidad. Si el Cliente se inscribe en un programa de incentivos, dichos incentivos están sujetos a los términos y condiciones de este Acuerdo y cualquier Anexo de Incentivo aplicable. A menos que se indique lo contrario en cualquier oferta, los Clientes son elegibles para una recompensa por

local, deben tener una factura reciente que muestre cargos de suministro de electricidad de Major Energy y deben completar a tiempo el formulario de reclamaciones para el procesamiento y emisión de cualquier incentivo.

Si es aplicable, Major Energy ofrece los siguientes programas de incentivos:

- i. **Plan de Transformación del Hogar Inteligente:** Los clientes inscritos en este plan serán elegibles para recibir ciertos dispositivos para el hogar inteligente como se describe en el Anexo de Incentivo adjunto - Programa de Transformación del Hogar Inteligente.

- ii. **Recompensas, Bonificaciones y Reembolsos:** Las recompensas, bonificaciones y/o reembolsos también están sujetos a los términos y condiciones indicados en la oferta y pueden estar ubicados en el(los) sitio(s) web de la Compañía además de los términos y condiciones establecidos aquí. Para fines de recibir cualquier recompensa, bonificación y/o reembolso, el cliente debe ser un cliente activo. Las cuentas activas se definen como aquellas (i) que facturan más de \$0 y (ii) para las cuales no hemos recibido una solicitud para discontinuar (cancelar) el servicio o cambiar de programa y (iii) están al corriente (sin saldo vencido) durante el número mínimo de días requeridos indicado en la oferta.

Los clientes inscritos en un plan de Programa de Reembolso recibirán por correo un formulario de reclamación junto con instrucciones para reclamar las recompensas. Los clientes en un Plan de Programa de Recompensas y/o Bonificación pueden visitar <https://majorenergy.com/rebate/> para descargar los formularios de reclamación y detalles adicionales de la oferta de reembolso.

Los clientes en un Plan de Programa de Recompensas y/o Bonificación al proporcionar una dirección de correo electrónico válida, serán invitados a participar en un programa de recompensas que ofrece descuentos y ofertas promocionales para restaurantes, tiendas y otros servicios. Un correo electrónico con detalles será enviado dentro de los 30 días siguientes a su inscripción exitosa y con su utilidad. Por favor, visite nuestro sitio web en <https://www.majorenergy.com/rewards/> para obtener detalles de la oferta del Programa de Recompensas y/o Bonificación.

Anexo de Incentivo – Programa de Transformación del Hogar Inteligente

La inscripción en el Programa de Transformación de Hogares Inteligentes de Major Energy ("Programa") está sujeta a los siguientes términos y condiciones.

EL PROGRAMA. El "Programa" es un programa de beneficios ofrecido por Major Energy. Se aplican todos los términos y condiciones del Programa. Major Energy puede cambiar las regulaciones del Programa en cualquier momento con o sin previo aviso. A los participantes del programa se les puede hacer referencia individualmente como "usted" o "su".

a. **Elegibilidad.** Un cliente residencial en el área de servicio de Major Energy (consulte los Términos de servicio de Major Energy) que ha autorizado a Major Energy a convertirse en su proveedor de Servicios de energía es elegible para participar en el Programa. Para permanecer inscrito en el Programa, debe tener una cuenta de Major Energy activa

b. **Inscripción al programa.** Tras su autorización de los Términos de servicio de Major Energy y la aceptación de estos Términos y condiciones para el Programa, Major Energy enviará una solicitud a su empresa de servicios públicos local para inscribirse en Servicios de energía. Tras la confirmación de su inscripción en Servicios de energía, según lo determine su empresa de servicios públicos local, Major Energy lo inscribirá en el Programa.

c. **Premios.** De vez en cuando, Major Energy puede ofrecer premios u otros beneficios a los participantes del Programa. Los beneficios estarán sujetos a los términos y condiciones que se proporcionarán a los participantes en el momento en que se otorgue el beneficio. Los beneficios y premios están sujetos a cambios de vez en cuando y pueden variar según los Servicios a los que se suscriban los participantes.

d. **Cómo funciona** Tras la inscripción exitosa en un plan de Servicios de Energía de electricidad con Major Energy y la aceptación por parte de la empresa de servicios públicos correspondiente, Major Energy:

- (i) Enviar un kit de bienvenida para incluir una lista de dispositivos inteligentes en múltiples grupos para que el cliente los revise y considere.
- (ii) 90 días después de la inscripción exitosa, el cliente recibirá un mensaje de texto o correo electrónico con una lista de dispositivos para hacer una selección
- (iii) El cliente debe confirmar la dirección postal y el dispositivo que seleccione dentro de los 30 días posteriores al texto o correo electrónico. El cliente puede confirmar o verificar a través de texto o correo electrónico. Para garantizar la entrega adecuada, el Cliente debe confirmar la dirección postal y responder dentro de los 30 días posteriores a la recepción del mensaje de texto o correo electrónico. Si la Compañía no recibe una respuesta oportuna, el dispositivo no se enviará por correo
- (iv) El dispositivo inteligente seleccionado se enviará al Cliente a más tardar 20 días después de la respuesta de confirmación.
- (v) 6 meses después del mensaje de texto o correo electrónico de 90 días, el Cliente recibirá otra notificación para seleccionar un (1) dispositivo adicional. El número de dispositivos disponibles para los Clientes se basa en la Duración/Duración del Contrato en la que el Cliente se inscribió. Si el Cliente se inscribió en un contrato de doce (12) meses, el Cliente es elegible para seleccionar dispositivos dos veces durante la Duración / Duración inicial del Contrato. The Company reserves the right to offer longer Contract term periods, device selection will be applied according to each offer terms. La Compañía se reserva el derecho de ofrecer períodos de duración del Contrato más largos, la selección del dispositivo se aplicará de acuerdo con los términos de cada oferta.
- (vi) Para cualquier aviso sucesivo para seleccionar un (1) dispositivo adicional, el Cliente debe confirmar o verificar por mensaje de texto o correo electrónico el dispositivo que seleccionó dentro de los 30 días. Si la Compañía no recibe una respuesta oportuna, el dispositivo no se enviará por correo.
- (vii) El dispositivo inteligente seleccionado se enviará al cliente a más tardar 20 días después de la respuesta de confirmación.
- (viii) Los clientes son elegibles para seleccionar dispositivos durante la duración/duración inicial del contrato. Al vencimiento del plazo inicial, los beneficios del Programa terminan a menos que el Cliente se comunique con la Compañía para inscribirse en otro plan de Transformación de Hogar inteligente, si se ofrece.

e. **CAMBIOS EN EL PROGRAMA.** Major Energy puede modificar, restringir, cambiar o discontinuar el Programa en cualquier momento. Los cambios pueden incluir, sin limitación, el tipo y la frecuencia de los beneficios ofrecidos y ampliar o limitar la elegibilidad del Programa.

f. **RESCISIÓN.** Si ya no cumple con los requisitos de elegibilidad establecidos anteriormente, Major Energy puede suspender o rescindir su participación en el Programa. Major Energy también se reserva el derecho de rescindir el Programa en su totalidad o modificar los requisitos de elegibilidad del Programa a su entera discreción sin compensación a ningún participante en el Programa. Si Major Energy suspende o rescinde su participación en el Programa por cualquier motivo o rescinde el Programa, es posible que no reciba ningún beneficio que no se haya canjeado por completo a la fecha de suspensión o rescisión.

g. **COMUNICACIÓN CON LOS PARTICIPANTES DEL PROGRAMA.** Major Energy puede comunicarse con usted con respecto a cualquier asunto relacionado con el Programa por correo, por teléfono o por comunicaciones electrónicas. Major Energy

puede realizar comunicaciones electrónicas con usted, incluido el correo electrónico. Todas las comunicaciones electrónicas de Major Energy a usted se considerarán comunicaciones "por escrito" y se considerarán entregadas a usted a más tardar en la fecha de recepción real o cinco (5) días a partir de la fecha de publicación o difusión, el que ocurra primero. Puede actualizar su información de contacto poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente en el número de teléfono que se indica a continuación.

h. DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD Y LIMITACIONES. Los beneficios pueden ser proporcionados por una variedad de comerciantes o fabricantes. Major Energy no es responsable ante usted por la calidad o el rendimiento de los beneficios, o los productos o mercancías proporcionados u obtenidos como beneficio. Usted puede estar sujeto a términos y condiciones adicionales, garantías u otros requisitos del comerciante, fabricante u otro proveedor de beneficios. Major Energy no ofrece ningún aval, garantía o representación de ningún tipo, expresa o implícita, con respecto a los beneficios, incluidas, entre otras, las garantías de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular. Major Energy no es responsable de ninguna lesión, daño o pérdida a la persona o propiedad o cualquier gasto, accidente o inconveniente que pueda surgir del uso de los beneficios, cualquier producto o mercancía comprado u obtenido con los beneficios, o de otra manera en relación con el Programa. Además, Major Energy no es responsable de los comerciantes, fabricantes u otros proveedores de beneficios que discontinúen o cancelen un beneficio debido a la bancarrota o por cualquier otra razón. Major Energy no hace ninguna representación o recomendación de ningún beneficio, comerciante u otro proveedor de un beneficio en relación con el Programa. Por la presente, usted libera y exime de responsabilidad a Major Energy y a todas las partes asociadas con el Programa de cualquier reclamo, responsabilidad o daño relacionado con el Programa o su uso de los beneficios. Cualquier beneficio ofrecido bajo el Programa es nulo donde lo prohíba la ley. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en estos términos y condiciones, ni Major Energy ni sus filiales tendrán responsabilidad alguna hacia usted en relación con el Programa. Usted es el único responsable del pago de cualquier gasto asociado con garantizar la funcionalidad de los beneficios, incluido el servicio de internet, los servicios de suscripción, ciertos accesorios para el hogar u otros requisitos de funcionalidad.

i. PRIVACIDAD. Toda la información recopilada en relación con el Programa está sujeta a la política de privacidad de Major Energy, que se puede encontrar en: <https://majorenergy.com/privacy-policy/>.