

SPARK ENERGY, LLC
PUCT CERTIFICATE # 10046
RESIDENTIAL AND SMALL COMMERCIAL TERMS OF SERVICE – VARIABLE & FIXED RATE PRODUCTS

The following Terms of Service (TOS) apply to all residential and small commercial (as described below) customers enrolling with Spark Energy, LLC (Spark Energy) as their retail electric provider (REP) on or after the TOS issue date at locations within the service territory of the Electric Reliability Council of Texas (ERCOT). By accepting electric service from Spark Energy, you (Customer) authorize Spark Energy to act as your REP. As your REP, Spark Energy will arrange for your transmission and distribution service provider to deliver electric power to your service address. Together, these Terms of Service—including an agreement for arbitration and class action waiver, your enrollment authorization information, the Electricity Facts Label (EFL), and the Your Rights as a Customer (YRAC) disclosure document collectively describe your agreement (Agreement) with respect to your purchase of electric service from Spark Energy. You will be bound by all the provisions of the Agreement, as they may be amended from time to time.

SPARK ENERGY CONTACT INFORMATION

- Website: www.sparkenergy.com
- Mailing Address: Spark Energy, LLC, 12140 Wickchester Lane, Ste. 100, Houston, Texas 77079
- Customer Service: 1-877-54 SPARK (77275)
- Customer Service Fax: (877) 374-8007
- Customer Service Email: customercare@sparkenergy.com
- Hours of Operation: Monday to Friday (except holidays), 8:00 a.m. to 7:00 p.m.; Saturday 9:00 a.m. to 12:00 p.m. Central Time.

RIGHT OF RESCISSION

Customers switching to Spark Energy have a right to cancel this Agreement without penalty or fees within three federal business days after the date of Customer's authorization and receipt of these Terms of Service. To cancel this Agreement within three federal business days Customer can: (i) Call 1-877-54 SPARK (77275) 24 hours a day, 7 days a week; (ii) Fax (877) 374-8007; or (iii) Send an email to: customercare@sparkenergy.com. If cancelling this Agreement via fax or email, please include the following: (i) A statement indicating Customer's request to cancel within the three federal business day rescission period; (ii) Customer's name, address, phone number(s); and (iii) Spark Energy contract number or ESI ID. Customer waives the right to rescind this Agreement if a move-in is requested at the time of enrollment.

BASIC SERVICE PRICES

Your rate plan will be as specified in your EFL.

Fixed Rate Pricing:

Residential Customers. The price for the electric service provided to all residential meters under this Agreement is shown on the EFL. The price includes the price of energy supply based on service area, contract term and contract price, and Spark Energy's charges for arranging transmission and distribution services. Spark Energy may adjust the fixed price if Customer's meter was not designated as residential upon Customer's enrollment or, during the Term, the meter's designation is changed to non-residential. The price may vary from the amount shown on the EFL to reflect (i) changes in the Transmission and Distribution Utility (TDSP) charges, changes to the Electric Reliability Council of Texas (ERCOT) or Texas Regional Entity administrative fees charged to loads, or (ii) changes resulting from federal, state or local laws that impose new or modified fees or costs on Spark Energy. The price will not change if Spark Energy incurs intrazonal congestion and Reliability Unit Commitment charges associated with the ERCOT Nodal Market. Spark Energy may not use a credit score, a credit history, or utility payment data as the basis for determining the price for electric service for a product with a contract term of 12 months or less.

Small Commercial Customers. A "small commercial customer" is a non-residential customer that has a peak demand of less than 50 kilowatt hours during any 12-month period, unless the customer's load is part of an aggregation program whose peak demand is in excess of 50 kilowatt hours during the same 12-month period. The price for the electric service provided to all small-commercial meters under this Agreement is shown on the EFL. The price includes the price of energy supply based on service area, contract term, the contract price, and a monthly charge for each service location (per meter), if designated in the EFL. The price also includes estimated charges for transmission and distribution services provided by the Transmission and Distribution Utility (TDSP). Spark Energy will pass-through without markup any charges imposed by the TDSP, the Public Utility Commission of Texas (PUCT) assessment tax, and any other charges imposed by ERCOT, the PUCT, or other third parties on a non-recurring basis for services or additional equipment, or as provided by applicable law, rule or regulation. Spark Energy may adjust the fixed price if Customer's meter was not designated as small-commercial upon enrollment or, during the Term, the meter is no longer designated as small-commercial. The price may vary from the amount shown on the EFL to reflect (i) changes in the TDSP charges, changes to ERCOT or Texas Regional Entity fees charged to loads, or (ii) changes resulting from federal, state or local laws that impose new or modified fees or costs on Spark Energy. The price will not change if Spark Energy incurs intrazonal congestion and Reliability Unit Commitment charges associated with the ERCOT Nodal Market.

Variable Rate Pricing:

Residential Customers: The price for the first month of electric service provided under this Agreement is shown on the EFL. The price includes the price of energy supply based on service area, and Spark Energy's charges for arranging transmission and distribution services. Spark Energy may adjust the price if Customer's meter was not designated as residential upon Customer's enrollment. The price for the first month may vary from the amount shown on the EFL only for the reasons described in the EFL. After the first month of service, the price is variable and will change at the discretion of Spark Energy based on market conditions, including but not limited to, the cost of electricity/natural gas obtained from all sources (including energy, capacity, settlement, ancillaries), related transmission and distribution charges, fluctuations in weather, fees, applicable taxes, charges, or other assessments, and Spark's costs, expenses, profit margins and other fluctuations in the market.

Small Commercial Customers: A "small commercial customer" is a non-residential customer that has a peak demand of less than 50 kilowatt hours during any 12-month period, unless the customer's load is part of an aggregation program whose peak demand is in excess of 50 kilowatt hours during the same 12-month period. The price for the electric service provided to all small-commercial meters under this Agreement is shown on the EFL. The price includes the price of energy supply based on service area, and a monthly charge for each service location (per meter), if designated in the EFL. The price also includes estimated charges for transmission and distribution services provided by the Transmission and Distribution Utility (TDSP). Spark Energy will pass-through without markup any charges imposed by the TDSP, the Public Utility Commission of Texas (PUCT) assessment tax, and any other charges imposed by ERCOT, the PUCT, or other third parties on a non-recurring basis for services or additional equipment, or as provided by applicable law, rule or regulation. Spark Energy may adjust the price if Customer's meter was not designated as small-commercial upon enrollment. The price may vary from the amount shown on the EFL only for the reasons described in the EFL. After the first month of service, the price is variable and will change at the discretion of Spark Energy based on market conditions.

Early Termination Fee (Fixed Rate Pricing Only). Customer may terminate this Agreement without being assessed an early termination or cancellation fee if Customer moves to another location and provides a forwarding address and, if required, reasonable evidence that Customer no longer occupies the service address. Unless Customer moves to another location as described above, Customer will pay the early termination fee shown on the EFL to Spark Energy if Customer cancels or terminates this Agreement prior to the end of the Term, unless such early termination fee is waived or otherwise modified in writing by Spark Energy. Customer will be responsible for amounts due, up to the switch date, of all outstanding charges incurred prior to cancellation by Customer. Any early termination fee may automatically be applied to Customer's credit card or bank account depending on the automatic payment arrangements made during enrollment.

Other Charges and Fees. Spark Energy Services are only a portion of your total monthly bill for delivery of electricity. All applicable taxes and non-recurring fees will be reflected separately as itemized charges on Customer's invoice. Non-recurring charges billed by a transmission and distribution service provider (TDSP) for establishing, switching, disconnecting, reconnecting, or maintaining service will be passed through to Customer. Non-recurring charges billed by a TDSP include, but are not limited to, service connection fees, out-of-cycle meter readings, meter test fees, and disconnection and reconnection fees. Spark Energy does not pay or arrange for the payment of any outstanding debts owed by Customer to the TDSP or previous retail electric service provider. In addition to charges or fees specified elsewhere in this Agreement or otherwise authorized by law, Customer will also pay the following additional fees and charges, if applicable:

- \$30.00 for payments returned for insufficient funds by any method of payment including, but not limited to, bank or personal check, automatic payment plan account deduction or credit/debit card.
- \$9.99 DNP Notice Fee for issuance of an electric service disconnection notice (this fee will be assessed regardless of whether your electric service is actually disconnected).
- \$50.00 Disconnection Fee for each disconnection request Spark Energy sends to TDSP for Customer's account, regardless of whether your service is actually disconnected.
- Late payment penalty of 5% of a delinquent balance.

Taxes. Customer is liable for and will pay all taxes applicable to the electric service provided by Spark Energy for Customer's account. If Customer is a tax-exempt entity, Customer must provide Spark Energy with the necessary certificates and other documentation to qualify for such status. Customer will also be liable for all gross receipts taxes on the electric service provided by Spark Energy to Customer and all other assessments and other charges imposed by any governmental authority, including but not limited to, the PUCT.

TERM

Term. The minimum time period that this Agreement will be in effect (Term) is (i) one month for variable pricing and (ii) shown on the Electricity Facts Label (EFL) for fixed rate pricing. The Term begins on the date of Customer's enrollment with Spark Energy and, for variable rate plans, continues month to month until terminated by the Customer. Customer will be responsible for amounts due to Spark Energy for consumption used by the Customer up to the date that the termination of this Agreement becomes effective.

Contract Expiration Notification. For fixed rate plans, Spark Energy will send a residential Customer an expiration notice at least 30 days prior to the date of contract expiration but no more than 60 days in advance of the expiration. The expiration notice will be sent to a commercial customer at least 14 days but not more than 45 days in advance of expiration. Spark Energy will provide Customer with the Terms of Service, EFL, and YRAC and the amount of any charges for service provided automatically in the expiration notice. If Customer does not renew the Agreement before the expiration date, Customer's electric service with Spark Energy will continue automatically on a month-to-month basis at Spark Energy's variable market rate, which is a monthly rate, and may include a monthly customer service fee, all of which will be set forth in the Terms of Service, EFL and YRAC provided to Customer prior to renewal.

Customer will be charged based on actual usage (if meter readings are available) and other charges, as set forth below in this Agreement. Spark Energy may prepare an invoice based on Customer's estimated usage in the absence of meter readings from the TDSP; however, once

Customer's meter readings are received, Spark Energy will adjust Customer's next invoice to remove any difference between Customer's estimated and actual usage.

CREDIT AND DEPOSITS

Enrolling Customers. Customer may be required to post a deposit prior to receiving electric service from Spark Energy if Customer is unable to demonstrate creditworthiness. While receiving electric service from Spark Energy, Customer may be required to post a deposit, even if not required as a condition to enrollment, if Customer is late paying a bill more than once or has its electric service terminated or disconnected for nonpayment during the previous 12 months of service.

Amount of Deposit. If a deposit is required, it may not exceed the greater of (i) the sum of the estimated billings for the next two months, or (ii) one-fifth of the estimated annual billing. Deposits will be held in separate accounts and will not be comingled with Spark Energy's funds.

Disconnection on Failure to Pay Deposit. Spark Energy may terminate or disconnect electric service if the additional deposit is not received within 10 days of the request, provided that a written disconnection notice has been issued to the Customer. A disconnection notice may be combined with or issued concurrently with the written request for the additional deposit.

Interest on Deposits. Spark Energy will remit to Customer interest earned on Customer's deposit at the time the deposit is returned or credited to Customer's account or, if requested by Customer, annually. The rate of interest will be at least equal to that established by the Public Utility Commission of Texas each year. If a deposit is refunded within 30 days of the date of deposit, no interest payment will be paid. If Spark Energy keeps the deposit for more than 30 days, payment of interest will be made retroactive to the date the deposit was received by Spark Energy. The deposit will cease to draw interest on the date it is returned or credited to the Customer's account.

Return of Deposit. Customer deposits held by Spark Energy will be returned to Customer as a credit to an invoice for electric service provided to Customer if no late payments have been applied to Customer's account after 12 consecutive months, for residential customers, and after 24 months, for non-residential customers.

Deposit Considerations for Residential Customers. If you are a residential customer, we may waive the deposit requirement if you are 65 years of age or older and are not delinquent in payment of any electric service account, or if you have been determined to be a victim of family violence. Please call Spark Energy if you believe you may qualify for a waiver of the deposit. Residential customers who are eligible for low-income discount programs may pay deposits in excess of \$50.00 in two equal installments. The first installment will be due no sooner than 10 days, and the second installment will be due no sooner than 30 days, after Spark Energy issues written notice of the need for deposit.

INVOICES AND PAYMENT

Invoices. For residential customers, Spark Energy will deliver Customer's invoices monthly via US mail at Customer's designated billing address, or if Customer enrolls in an electronic billing option, Customer's invoices shall be delivered in electronic format via email at the email address specified by the Customer at the time of enrollment, or at such other email address as directed by Customer in writing. For commercial customers, Spark Energy will deliver Customer's invoices monthly via US Mail at Customer's designated billing address.

Payments. All invoices are due when rendered. Payments are past due if not received by the close of business on the 16th day after the date of invoice or the postmark date on the envelope, whichever is later (Due Date). If the 16th day falls on a weekend or holiday, then the Due Date will be the next business day after the 16th day. If Customer fails to pay the full amount of any invoice by its Due Date, a late payment penalty equal to 5% of the uncontested balance due will be charged to Customer. A late payment penalty will not be applied to any balance to which it has already been applied. If Customer has multiple service locations, Customer is responsible for the terms and aggregate liability of all charges under such Customer contracts. Billing and payment for a non-residential customer that is a Governmental Entity subject to the Prompt Payment Act (PPA), as defined by Chapter 2251 of the Texas Government Code, is as provided in the PPA. Payments made through third party payment providers may be subject to a fee assessed by those providers, as provided and noticed by such provider at the time of such payment.

Automatic Payment. Customer may enroll in an electronic payment option whereby Spark Energy will arrange automatic payment from the Customer's designated financial services account. Payment will automatically be deducted from Customer's account on or after the date of the invoice.

Billing Disputes. If Customer, in good faith, disputes any charges, Customer must pay such amount as it concedes to be correct and provide a written description of the dispute, together with supporting documentation supporting its claim, to Spark Energy before the Due Date. If such amounts are ultimately found to be payable, Customer will be charged a late payment penalty equal to 5% of such amount.

Alternative Payment Programs and Payment Assistance. Customer should contact Spark Energy immediately if Customer is unable to pay his or her bill on time. If Customer is unable to pay an invoice on time, the payment options listed below may be available.

Alternative Payment Arrangements. Spark Energy, in its sole discretion, may allow Customer to pay the outstanding bill after its due date but before the due date of the next bill. If Customer has been under-billed by \$50.00 or more or the bill comes due during an extreme weather emergency, Spark Energy may offer a payment plan or alternative payment arrangement. A disconnection order will be suspended as agreed in

a payment plan if Spark Energy had issued a disconnection notice before entering into a payment arrangement with Customer. If payment is not received by the due date of the payment arrangement, Customer's electric service will be disconnected without further notice.

Bill Payment Assistance Program. An energy assistance bill pay program may be available to residential customers who cannot pay their bills and require financial assistance. This program is funded by contributions from Spark Energy customers.

Deferred Payment Plans. Customer may be eligible for a deferred payment plan if the Customer cannot pay his/her bill on time; unless that Customer: (i) has been disconnected during the preceding 12 months, (ii) has submitted more than two payments during the preceding 12 months that were found to have insufficient funds available, or (iii) has received electric service from Spark Energy for less than three months, and the customer lacks either: (a) sufficient credit; or (b) a satisfactory history of payment for electric service from a previous REP or utility. A 5% penalty for late payment will apply if payments are not received by the due date stated in the plan. Customer's electric service may still be terminated and disconnected if Customer does not meet the requirements of the deferred payment plan. If Customer has received a disconnection notice, the delinquent amounts paid under a deferred payment plan will include an initial payment of 50% of the outstanding balance, and the remaining balance to be paid in equal installments over at least the next five billing cycles.

Level and Average Billing. The Level and Average Billing Program allows Customer to pay approximately the same monthly amount for electric service, subject to a semiannual adjustment based on actual consumption. It is offered to any customer who is not currently delinquent in payment to Spark Energy. Spark Energy may bill or credit any overbilling or under-billing, as appropriate, at least once every 12 months. Spark Energy may collect under-recovered costs and/or refund any over-recovered amounts from Customer annually or upon termination of service to the Customer.

TERMINATION AND DISCONNECTION

Termination of Service. Spark Energy may terminate this Agreement without penalty if Customer fails to pay on a timely basis (relating to electric service or a deposit for electric service) or otherwise defaults in its obligations under this Agreement. Customer will receive a written notice stating that Customer's service will be terminated for failure to pay and that Customer's service will be terminated. Customer should contact Spark Energy immediately if Customer is unable to pay his or her bill by the due date.

Disconnection of Service. Spark Energy, as an REP, may request disconnection of Customer's service if payment for electric service has not been received by the final due date. Spark Energy may authorize the disconnection of a customer's electric service after proper notice for any of the following reasons: (i) Customer fails to pay or to make deferred payment arrangements by the date of disconnection stated on the disconnection notice; (ii) Customer uses service in a manner that interferes with the service of others or the operation of nonstandard equipment; (iii) Customer fails to pay a deposit as required in these Terms of Service.

Notice of Disconnection. Spark Energy will provide Customer with at least 10 days prior written notice of its intent to disconnect Customer's service. The disconnection notice will be a separate mailing than Customer's regular invoice with a stated date of disconnection and the words "disconnection notice" displayed. Any due date in the disconnection notice will not be a holiday, weekend day, or any other day that Spark Energy will not be available to take payments.

Electric service may be disconnected without notice if known dangerous condition exists, in which event, notice will be provided by phone or posted on the door of the residential unit as soon as practicable after service is disconnected. Electric service will be disconnected if it is determined that Customer did not have authority to receive electric service at the service address or if there has been tampering with the equipment of the TDSP or evidence of theft of service.

To view PUCT's rule §25.483 (Disconnection of Service), go to: <http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>.

Customer's enrollment with another REP upon disconnection will not relieve Customer of its obligation to pay Spark Energy all amounts due for electric service provided to Customer by Spark Energy. If Customer's service is disconnected, Customer's final bill will be reconciled. Disconnection does not release Customer from responsibility to pay his or her bill in full.

Chronic Condition or Critical Care. If interruption or suspension of your electric service will create a serious or life-threatening condition, you may qualify for designation as a Chronic Condition or Critical Care customer. The TDSP determines whether you qualify. To request this designation, you must complete and submit the PUCT's standard application and return it to your TDSP. Designation as a Chronic Condition or Critical Care customer does not relieve you of your obligation to pay for the electric service that you receive.

COLLECTION AND ATTORNEY FEES

If Customer defaults in the prompt payment of amounts due under this Agreement, Spark Energy may assess any and all fees or charges, including reasonable attorney fees and court costs, incurred in connection with the collection of delinquent balances. Spark Energy may use the services of debt collection agencies, consumer reporting agencies, and other remedies as allowed by law to collect any unpaid balances on Customer's account.

DISPUTES OR COMPLAINTS

Please contact us if you have any questions about your bill or our service. Our customer service representatives will assist with the resolution of your issue or, if they cannot do so immediately, will investigate the matter and report their findings to you. If you have a billing or other dispute that you are not able to resolve with Spark Energy, you may contact the Public Utilities Commission of Texas (PUCT) at PO Box 13326, Austin,

TX 78711-3326 or by calling (512) 936-7120 or toll free (888) 782-8477. Hearing and speech impaired individuals with text telephones (TTY) may contact the PUCT by calling (512) 936-7136.

INFORMATION AND RELEASE AND AUTHORIZATION. I authorize Spark to release information, but not limited to, account name, account number, billing address, service address, telephone number, historical and future electricity usage, rate classification, meter readings, and characteristics of electricity service, to third parties who need to use or be aware of such information in connection with my electric generation service, as well as to its affiliates and business partners for marketing purposes. This authorization shall remain in effect as long as this Agreement (including any renewal) is in effect. I may rescind this authorization at any time by either calling Spark at 1-866-288-2874 or providing written notice to Spark.

CHANGES TO CONTRACT PROVISIONS

Changes to Price and Term. Spark Energy may only change or modify the price shown in the EFL to reflect changes in the TDSP charges, changes to ERCOT or the Texas Regional Entity administrative fees charged to loads, or changes resulting from federal, state or local laws that impose new or modified fees or costs on a REP that are beyond the REP's control. Changes in Term (length) of this Agreement require Customer to enter into a new agreement.

Changes to Other Terms. These Terms of Service may be amended by Spark Energy at any time, except that Spark Energy may only change the price and Term as specified above. Spark Energy will provide written notice to Customer at least 14 days in advance of the date that the change to this Agreement will be applied to the Customer's bill or take effect unless the change benefits Customer. Spark Energy is not required to provide notice automatically for material changes that benefit the Customer but will, upon request, provide each document to Customer at any time free of charge. Upon receipt of written notice of a material change, Customer may terminate this Agreement without being assessed an early termination or cancellation fee within 14 days after the date of the notice, unless such change favors Customer. Establishing service with another REP may take up to seven business days.

SERVICE CONNECTION AND METERING

Service will be provided in accordance with Customer's existing connection requirements unless Customer requests a change by the TDSP and pays for the cost of that change. Customer may not resell or use any electric power provided under this Agreement as an auxiliary or supplement to any other source of power. The supply of electric power under this Agreement will be measured at the delivery point by the TDSP providing the delivery service in accordance with the terms of the applicable tariff for retail delivery service. Spark Energy and Customer will be bound by the measurement from the meters owned, installed, maintained and read by the TDSP.

WARRANTIES

SPARK ENERGY MAKES NO REPRESENTATION OR WARRANTIES, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, WITH REGARD TO THE PROVISION OF ELECTRIC SERVICE AND DISCLAIMS ANY AND ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING BY NOT LIMITED TO, WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

LIMITATION OF LIABILITY

Customer will be deemed to be in exclusive control (and responsible for any damages or injury caused thereby) of the electric power after receipt at the delivery point or points. **SPARK ENERGY 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, AND SUCH DIRECT ACTUAL DAMAGES WILL BE THE SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY. CUSTOMER HEREBY WAIVES 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.

MANDATORY ARBITRATION AND CLASS ACTION WAIVER AGREEMENT.

- a. **Scope of the Arbitration Agreement.** Any legal dispute between the parties concerning or arising out of your enrollment, purchase, these Terms of Service, or the relationship among the parties ("Dispute") shall be resolved by one arbitrator through binding arbitration using the process explained below. The parties understand and agree that they are waiving their rights to sue or go to court to assert or defend their rights. However, either party may bring an individual claim in small claims court consistent with the jurisdictional and dollar amount limitations that may apply, so long as 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.** Either 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 Spark 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 Spark Energy 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 Spark Energy; or (b) sign up for any further program or service provided by Spark Energy. 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 Spark Energy's website at sparkenergy.com or by sending a letter to 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 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 country 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. **Waiver of Right to Bring Class Action & Representative Claims.** All Disputes, whether resolved informally, in small claims 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 ARBITRATION.
- f. **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. Neither party shall sue the other party other than as provided herein or for enforcement of this clause or of the arbitrator's award; any such suit may be brought only in the federal court encompassing the county where the arbitration took place, or if any such court lacks jurisdiction, in any state court that has jurisdiction. 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. However, the preceding sentence shall not apply to the clause above entitled "Waiver of Right to Bring Class Action & Representative Claims."

FORCE MAJEURE

If Spark Energy 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. Spark Energy will take all reasonable steps to remedy the effect of the Force Majeure event. "Force Majeure" means any act or event that is beyond the reasonable control of Spark Energy that adversely affects, interrupts, or precludes its performance. In addition, acts of other parties, including ERCOT, aggregators, other REPs, qualified scheduling entities, TDSPs, and the respective employees and agents of such parties, will also be deemed to be events of Force Majeure.

MISCELLANEOUS

Governing Law. This Agreement will be governed by, interpreted, construed and enforced in accordance with the laws of the State of Texas, without regard to principles of conflicts of laws. The parties agree that venue shall be proper in Harris County, Texas.

Entire Agreement. These Terms of Service—including an agreement for arbitration and class action waiver, along with the enrollment materials, the Electricity Facts Label and the Your Rights as a Customer disclosure documents, constitute the entire agreement between you and Spark Energy relating to the subject matter hereof and supersede any other agreements, written or oral, between you and Spark Energy concerning the subject matter of the Agreement.

Assignment. Customer may not assign this Agreement or its obligations under this Agreement without Spark Energy's prior written consent. Spark Energy may assign this Agreement, together with all rights and obligations hereunder, to (i) Spark Energy's electricity supplier, or such supplier's designee, (ii) an affiliate of Spark Energy or to any other person succeeding to all or substantially all of Spark Energy's assets, or (iii) in connection with any financing or other financial arrangement.

No Waiver. Any failure by Spark Energy to enforce any term or condition of Customer's 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 Customer's service or to exercise rights under this Agreement.

Severability. 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.

Survival. The provisions of this Agreement concerning payment, limitation of liability, waivers, arbitration and class action waiver will survive the termination or expiration of this Agreement.

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

Statement of Non-Discrimination. Spark Energy may not deny service or require a prepayment or deposit for service based on a customer's race, creed, color, national origin, ancestry, sex, marital status, lawful source of income, disability, familial status, location of a customer in an economically distressed geographic area, or qualification for low income or energy efficiency services.

REWARDS PROGRAM TERMS. Rewards are subject to the following terms and conditions.

For purposes of receiving incentives and rewards, 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.

Rewards and incentives are also subject to the reward and incentive terms and conditions stated in the offer, located on our website and stated in the offer and those terms and conditions in the Terms of Service between Spark Energy and you, including, but not limited to, all terms related to dispute resolution. Spark Energy reserves the right to disqualify any account holder from participation in reward and incentive programs.

TÉRMINOS DE SERVICIO PARA CLIENTES RESIDENCIALES Y COMERCIOS PEQUEÑOS – PRODUCTOS DE TARIFAS VARIABLES Y FIJAS

Los siguientes Términos de servicio (TOS) aplican a todos los clientes residenciales y clientes comerciales pequeños (como se describe a continuación) que se inscriben con Spark Energy, L.P. (Spark Energy) como su proveedor de electricidad minorista (REP) en la fecha o después de la fecha de emisión de los TOS en direcciones dentro del territorio de servicio del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT). Al aceptar el servicio eléctrico de Spark Energy, usted (Cliente) autoriza a Spark Energy a actuar como su REP. Al ser su REP, Spark Energy hará los arreglos para que su proveedor de servicio de transmisión y distribución suministre energía eléctrica en su dirección de servicio. Estos Términos de servicio, incluyendo un acuerdo para arbitraje y exención de acción de clase, junto con su información de autorización de inscripción, la Etiqueta de Información sobre la Electricidad (EFL) y el documento de información Sus Derechos como Cliente (YRAC) colectivamente describen su acuerdo (Acuerdo) con respecto a la compra de servicio eléctrico de Spark Energy. Quedará obligado a cumplir con todas las disposiciones del Acuerdo que podrían enmendarse en forma ocasional.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE SPARK ENERGY

- Sitio Web: www.sparkenergy.com
- Dirección postal: Spark Energy, LLC, 12140 Wickchester Lane, Ste. 100, Houston, Texas 77079
- Servicio al cliente: 1-877-54 SPARK (77275)
- Fax de Servicio al cliente: (877) 374-8007
- Correo electrónico de Servicio al cliente: customercare@sparkenergy.com
- **Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., y sábados de 9:00 a. m. a 10:00 p. m. Hora central**

DERECHO DE RESCISIÓN

Los Clientes que se cambian a Spark Energy tienen derecho a cancelar el presente Acuerdo sin sanciones ni cuotas dentro de tres días hábiles federales después de la fecha de la autorización del Cliente y el recibo de estos Términos de servicio. Para cancelar el presente Acuerdo dentro de tres días hábiles federales, el Cliente puede: (i) Llamar al 1-877-54 SPARK (77275) las 24 horas al día, los 7 días de la semana; (ii) Enviar un fax al (877) 374-8007; o (iii) Enviar un correo electrónico a: customercare@sparkenergy.com. Si cancela el presente Acuerdo por fax o correo electrónico, por favor, incluya lo siguiente: (i) Una declaración que indique la solicitud del Cliente para cancelar dentro del período de rescisión de tres días hábiles federales; (ii) El nombre, dirección, número(s) telefónico(s) del Cliente; y (iii) el número o ESI ID del contrato con Spark Energy. El Cliente renuncia al derecho de rescindir el presente Acuerdo si se solicita un documento de mudanza al momento de inscripción.

PRECIOS DEL SERVICIO BÁSICO

Su plan de tarifas será de acuerdo a lo especificado en su EFL.

Plan de tarifa fija:

Clientes residenciales. El precio del servicio eléctrico que se provee a todos los medidores residenciales bajo el presente Acuerdo aparece en la EFL. El precio incluye el precio del suministro de energía basado en el área de servicio, el plazo del contrato y el precio del contrato, y los cargos de Spark Energy para hacer arreglos para los servicios de transmisión y distribución. Spark Energy puede ajustar el precio fijo si el medidor del Cliente no fue designado como residencial cuando el Cliente se inscribió o si, durante el Plazo, se cambia la designación del medidor a no residencial. El precio puede variar en relación a la cantidad que aparece en la EFL para reflejar (i) cambios en los cargos de Servicio Público de Transmisión y Distribución (TDSP), cambios del Consejo de Confiabilidad Eléctrica de Texas (ERCOT) o cuotas administrativas de la Entidad Regional de Texas cobradas a las cargas, o (ii) cambios que resulten de las leyes federales, estatales o locales que impongan cuotas o costos nuevos o modificados a Spark Energy. El precio no cambiará si Spark Energy incurre en congestión intrazonal y cargos de Compromiso de la Unidad de Confiabilidad asociados con el Mercado Nodal del ERCOT. Spark Energy no podrá usar un puntaje de crédito, una historia de crédito ni información de pago de servicios públicos como base para determinar el precio del servicio eléctrico para un producto con un plazo de contrato de 12 meses o menos.

Clientes comerciales pequeños. Un "cliente comercial pequeño" es un cliente no residencial que tiene una demanda pico de menos de 50 kilovatio-horas durante cualquier periodo de 12 meses, a menos que la carga del cliente sea parte de un programa de consolidación cuya demanda pico sea superior a 50 kilovatio-horas durante el mismo periodo de 12 meses. El precio del servicio eléctrico que se provee a todos los medidores de clientes comerciales pequeños bajo el presente Acuerdo aparece en la EFL. El precio incluye el precio del suministro de energía basado en el área de servicio, el plazo del contrato, el precio del contrato y un cargo mensual por cada dirección de servicio (por medidor), si se designa en la EFL. El precio también incluye cargos estimados por los servicios de transmisión y distribución provistos por el Servicio Público de Transmisión y Distribución (TDSP). Spark Energy pasará sin ningún margen cualquier cargo impuesto por el TDSP, el impuesto a las sociedades de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) y cualquier otro cargo impuesto por el ERCOT, la PUCT o por terceros bajo criterio no recurrente por servicios o equipo adicional, o como estipula la ley, norma o regulación aplicable. Spark Energy puede ajustar el precio fijo si el medidor del Cliente no fue designado como comercial pequeño al momento de inscripción o si, durante el Plazo, el medidor ya no está designado como comercial-pequeño. El precio podría variar en relación a la cantidad que aparece en la EFL para

reflejar (i) cambios en los cargos del TDSP, cambios del ERCOT o cuotas de la Entidad Regional de Texas cobradas a las cargas, o (ii) cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales que impongan cuotas o costos nuevos o modificados a Spark Energy. El precio no cambiará si Spark Energy incurre en congestión intrazonal y cargos de Compromiso de la Unidad de Confiabilidad asociados con el Mercado Nodal del ERCOT.

Precio de tarifa variable:

Clientes residenciales: El precio del primer mes de servicio eléctrico que se provee bajo el presente Acuerdo aparece en la EFL. El precio incluye el precio de la energía que se provee basado en el área de servicio, y los cargos de Spark Energy para hacer arreglos de servicio de transmisión y distribución. Spark Energy podría ajustar el precio si el medidor del Cliente no fue designado como residencial al momento de la inscripción del Cliente. El precio del primer mes podría variar en relación a la cantidad que aparece en la EFL solamente por razones descritas en la EFL. Después del primer mes de servicio, el precio es variable y cambiará a discreción de Spark Energy basado en las condiciones del mercado, incluyendo pero no limitado a, el costo de electricidad/gas natural obtenido de todas las fuentes (incluyendo energía, capacidad, asentamiento, auxiliares), cargos relacionados de transmisión y distribución, fluctuaciones en el tiempo, honorarios, impuestos aplicables, cargos, o otras evaluaciones, costos de Spark, gastos, márgenes de ganancia y otras fluctuaciones en el mercado.

Clientes comerciales pequeños: Un "cliente comercial pequeño" es un cliente no residencial que tiene una demanda pico de menos de 50 kilovatio-horas durante cualquier periodo de 12 meses, a menos que la carga del cliente sea parte de un programa de consolidación cuya demanda pico sea superior a 50 kilovatio-horas durante el mismo periodo de 12 meses. El precio del servicio eléctrico que se provee a todos los medidores de clientes comerciales pequeños bajo el presente Acuerdo aparece en la EFL. El precio incluye el precio del suministro de energía basado en el área de servicio y un cargo mensual por cada dirección de servicio (por medidor), si se designa en la EFL. El precio también incluye cargos estimados por los servicios de transmisión y distribución proporcionados por el Servicio Público de Transmisión y Distribución (TDSP). Spark Energy pasará sin ningún margen cualquier cargo impuesto por el TDSP, el impuesto a las sociedades de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT) y cualquier otro cargo impuesto por el ERCOT, la PUCT o por terceros bajo criterio no recurrente por servicios o equipo adicional, o como estipula la ley, norma o regulación aplicable. Spark Energy podría ajustar el precio si el medidor del Cliente no fue designado como comercial-pequeño al momento de la inscripción. El precio podría variar en relación a la cantidad que aparece en la EFL solamente por razones descritas en la EFL. Después del primer mes de servicio, el precio es variable y cambiará a discreción de Spark Energy basado en las condiciones del mercado.

Cargo por terminación anticipada (solamente para los Precios de tarifa fija). El Cliente puede cancelar el presente Acuerdo sin que se le aplique un cargo por terminación o cancelación anticipada si se muda a otro lugar y presenta una nueva dirección y, si es necesario, pruebas razonables de que ya no ocupa la dirección del servicio. A menos que el Cliente se mude a otra dirección como se describe anteriormente, el Cliente pagará a Spark Energy el cargo por terminación anticipada que aparece en la EFL si el Cliente cancela o da por terminado el presente Acuerdo antes del final del Plazo, a menos que se renuncie a dicho cargo por terminación anticipada o que Spark Energy lo modifique de otra manera por escrito. El Cliente será responsable de las cantidades adeudadas, hasta la fecha de cambio, de todos los cargos pendientes incurridos antes de que el Cliente cancele. Se puede aplicar automáticamente cualquier cargo por terminación anticipada a la tarjeta de crédito, o cuenta bancaria del Cliente dependiendo de los arreglos de pago automático hechos durante la inscripción.

Otros cargos y cuotas. Los servicios de Spark Energy son solo una parte de su factura mensual total por el suministro de electricidad. Todos los impuestos y cuotas no recurrentes aplicables se reflejarán por separado como cargos pormenorizados en la factura del Cliente. Los cargos no recurrentes facturados por un proveedor de servicio público de transmisión y distribución (TDSP) para establecer, cambiar, desconectar, reconectar o mantener el servicio se cobrarán al Cliente. Los cargos no recurrentes facturados por un TDSP incluyen, pero no se limitan a, cuotas de conexión de servicio, lecturas de medidor fuera de ciclo, cuotas por prueba de medidores y cuotas por desconexión y reconexión. Spark Energy no paga ni hace arreglos para el pago de ninguna deuda pendiente que el Cliente pueda tener con el TDSP o un proveedor de servicio eléctrico minorista previo. Además de los cargos y las cuotas especificadas en otra parte del presente Acuerdo, o de otra manera autorizados por ley, el Cliente también pagará las cuotas y los cargos adicionales, si es necesario:

- \$30.00 por pagos devueltos por insuficiencia de fondos por cualquier método de pago incluyendo, entre otros, un cheque bancario o personal, plan de pago automático por débito bancario o tarjeta de crédito/débito.
- \$9.99 honorario del aviso de DNP para la emisión de un aviso de la desconexión del servicio eléctrico (esta tarifa será determinada sin importar si su servicio eléctrico es realmente desconectado).
- \$50.00 por cada solicitud de desconexión que Spark Energy le envía al TDSP para la cuenta del Cliente, independientemente de si su servicio está realmente desconectado.
- Sanción por pago atrasado del 5% de un saldo en mora.

Impuestos. El Cliente es responsable de y pagará todos los impuestos aplicables al servicio eléctrico que provee Spark Energy para la cuenta del Cliente. Si el Cliente es una entidad exenta de impuestos, tiene que proporcionarle a Spark Energy los certificados necesarios y otra documentación para acogerse a dicha condición. El Cliente también será responsable de todos los impuestos sobre ingresos brutos sobre el servicio eléctrico provisto por Spark Energy al Cliente y todas las demás comisiones y otros cargos impuestos por cualquier autoridad gubernamental, incluyendo, entre otras, la PUCT.

PLAZO

Plazo. El periodo de tiempo mínimo durante el cual el presente Acuerdo tendrá efecto (Plazo) es (i) un mes para precio variable y (ii) el que aparece en la Etiqueta de Información sobre la Electricidad (EFL) para el precio a tarifa fija. El Plazo empieza en la fecha de la inscripción del

Cliente con Spark Energy y, para los planes de tarifa variable, continúa mes a mes hasta el Cliente lo dé por terminado. El Cliente será responsable de cantidades adeudadas a Spark Energy por el consumo utilizado por el Cliente hasta la fecha en que la terminación del presente Acuerdo cobre vigencia.

Aviso de vencimiento del Contrato. Para los planes de tarifa fija, Spark Energy le enviará un aviso de vencimiento al Cliente residencial por lo menos 30 días antes de la fecha de vencimiento del contrato pero no más de 60 días antes del vencimiento. Se enviará el aviso de vencimiento al cliente comercial por lo menos 14 días pero no más de 45 días antes del vencimiento. Spark Energy le proporcionará al Cliente las Cláusulas de Servicio, la EFL y el YRAC y la cantidad por cualquier cargo por servicio provisto automáticamente en el aviso de vencimiento. Si el Cliente no renueva el Acuerdo antes de la fecha de vencimiento, el servicio eléctrico del Cliente con Spark Energy continuará automáticamente de forma mensual a la tarifa de mercado variable de Spark Energy, que es una tarifa mensual, y podría incluir una cuota mensual por servicio al cliente, todas las que serán presentadas en las Condiciones de Servicio, la EFL y el YRAC proporcionado al Cliente antes de renovar.

Se cobrará al Cliente en base a su uso actual (si las lecturas del medidor están disponibles) y otros cargos, como se presenta a continuación en el presente Acuerdo. Spark Energy podría preparar una factura basada en el uso estimado del Cliente en la ausencia de lecturas del medidor del TDSP; sin embargo, una vez que se reciban las lecturas del medidor el Cliente, Spark Energy ajustará la próxima factura del Cliente para retirar cualquier diferencia entre el uso estimado y real del Cliente.

CRÉDITO Y DEPÓSITOS

Inscripción de los Clientes. Se podría requerir que el Cliente haga un depósito antes de recibir el servicio eléctrico de Spark Energy si el Cliente no puede demostrar su solvencia. Mientras recibe el servicio eléctrico de Spark Energy, el Cliente podría tener que hacer un depósito, aunque no sea un requisito de condición de inscripción, si el Cliente se atrasa en pagar una factura más de una vez o le han rescindido o desconectado el servicio eléctrico por falta de pago durante los previos 12 meses de servicio.

Cantidad del depósito. Si se requiere un depósito, no podrá ser superior al mayor de (i) la suma de las facturaciones estimadas por los próximos dos meses, o (ii) una quinta parte de la facturación anual estimada. Los depósitos se mantendrán en cuentas separadas y no se combinarán con los fondos de Spark Energy.

Desconexión por falta de pago del depósito. Spark Energy podría rescindir o desconectar el servicio eléctrico si no se recibe el depósito adicional dentro de 10 días de la solicitud, siempre y cuando se haya emitido un aviso de desconexión por escrito al Cliente. Un aviso de desconexión podría estar combinado con o emitido concurrentemente con la solicitud por escrito del depósito adicional.

Interés sobre los depósitos. Spark Energy remitirá al Cliente el interés ganado sobre el depósito del Cliente al momento en que se devuelve el depósito o se lo acredite a la cuenta del Cliente o, si lo solicita el Cliente, anualmente. La tasa de interés será por lo menos igual a aquella establecida por la Comisión de Servicios Públicos de Texas cada año. Si un depósito se devuelve dentro de 30 días de la fecha de depósito, no se pagará ningún interés. Si Spark Energy conserva el depósito por más de 30 días, el pago de interés se hará retroactivo a la fecha en que Spark Energy recibió el depósito. El depósito dejará de ganar intereses en la fecha en que se devuelve o acredita a la cuenta del Cliente.

Devolución del depósito. Los depósitos del Cliente conservados por Spark Energy serán devueltos al Cliente como crédito sobre una factura por servicio eléctrico provisto al Cliente si no se han aplicado pagos atrasados a la cuenta del Cliente después de 12 meses consecutivos, para clientes residenciales, y después de 24 meses, para clientes no residenciales.

Consideraciones del depósito para clientes residenciales. Si usted es un Cliente residencial, podríamos renunciar al requisito del depósito si usted tiene 65 años de edad o más y no está en mora en pago de ninguna cuenta de servicio eléctrico, o si se ha determinado que usted es una víctima de violencia familiar. Sírvase llamar a Spark Energy si cree que podría calificar para una exención del depósito. Los Clientes residenciales que son idóneos para programas de descuento por bajos recursos podrían pagar los depósitos superiores a \$50.00 en dos cuotas iguales. La primera cuota vencerá no antes de los 10 días, y la segunda cuota vencerá no antes de los 30 días, después de que Spark Energy emita por escrito el aviso del requerimiento del depósito.

FACTURAS Y PAGO

Facturas. Para clientes residenciales, Spark Energy entregará las facturas al Cliente mensualmente por Correo de los Estados Unidos a la dirección de facturación designada del Cliente, o si el Cliente se inscribe en un opción de facturación electrónica, las facturas del Cliente se entregarán en formato electrónico por correo electrónico a la dirección de correo electrónico especificada por el Cliente al momento de inscripción, o a otra dirección de correo electrónico que indique el Cliente por escrito. Para clientes comerciales, Spark Energy entregará al Cliente las facturas mensualmente por Correo de los Estados Unidos a la dirección de facturación designada del Cliente.

Pagos. Todas las facturas vencen al momento de su rendición. Los pagos están vencidos si no se reciben hasta el cierre del día hábil en el día decimosexto después de la fecha de la factura o la fecha de franqueo en el sobre, lo que sea posterior (Fecha de Vencimiento). Si el día decimosexto cae en un fin de semana o día feriado, entonces la Fecha de Vencimiento será el próximo día hábil después del día decimosexto. Si el Cliente no paga la cantidad total de cualquier factura hasta su Fecha de Vencimiento, se cargará al Cliente una sanción de pago atrasado igual al 5% del saldo adeudado no impugnado. No se aplicará una sanción por pago a ningún saldo al que ya se le ha aplicado. Si el Cliente tiene múltiples direcciones de servicio, el Cliente es responsable de las condiciones y de la responsabilidad total de todos los cargos conforme a los contratos que el Cliente celebra. La facturación y el pago por parte de un Cliente no residencial que sea una Entidad Gubernamental sujeta al Acta de Pronto Pago (PPA), como lo define el Capítulo 2251 del Código de Gobierno de Texas, son como se establece en el PPA.

Los pagos efectuados a través de terceras personas proveedoras de pago podrían estar sujetos a una cuota cargada por dichos proveedores, según está previsto y notificado por dichos proveedores al momento de dicho pago.

Pago automático. El Cliente podría inscribirse en una opción de pago electrónico mediante la cual Spark Energy hará arreglos para el pago automático de la cuenta de servicios financieros designada del Cliente. El pago se debitará automáticamente de la cuenta del Cliente en la fecha de la factura o después.

Diferencias sobre la facturación. Si el Cliente, de buena fe, cuestiona algún cargo, el Cliente tiene que pagar dicha cantidad al reconocer que está correcta y proporcionar una descripción por escrito de la diferencia, junto con documentación de respaldo para apoyar su reclamo, a Spark Energy antes de la Fecha de Vencimiento. Si se determina que dichas cantidades son definitivamente pagaderas, se le cobrará al Cliente una sanción por pago atrasado igual al 5% de dicha cantidad.

Programas de pago alternativo y ayuda para los pagos. El Cliente deberá contactar a Spark Energy inmediatamente si no puede pagar su factura a tiempo. Si el Cliente no puede pagar una factura a tiempo, podrían estar disponibles las opciones de pago enumeradas a continuación.

Arreglos de pago alternativo. Spark Energy, a su entera discreción, podría permitirle al Cliente pagar la factura pendiente después de su fecha de vencimiento pero antes de la fecha de vencimiento de la siguiente factura. Si al Cliente se le ha facturado de menos por un monto de \$50.00 o más de \$50.00, o la factura vence durante una emergencia de mal tiempo, Spark Energy podría ofrecer un plan de pago o convenio de pago alternativo. Se suspenderá una orden de desconexión según se acordó en un plan de pago si Spark Energy ha emitido un aviso de desconexión antes de entrar en un convenio de pago con el Cliente. Si no se ha recibido el pago hasta la fecha de vencimiento del convenio de pago, se desconectará el servicio eléctrico del Cliente sin más aviso.

Programa de ayuda para el pago de facturas. Un programa de ayuda para pagar facturas de energía podría estar disponible para los clientes residenciales que no pueden pagar sus facturas y necesitan ayuda económica. Este programa está financiado por contribuciones de clientes de Spark Energy.

Planes de pago diferido. El Cliente podría juntar las condiciones para participar en un plan de pago diferido si no puede pagar sus facturas a tiempo; a menos que el Cliente: (i) haya sido desconectado durante los 12 meses anteriores, (ii) haya presentado más de dos pagos durante los 12 meses anteriores que resultaron tener fondos insuficientes disponibles, o (iii) haya recibido servicio eléctrico de Spark Energy por menos de tres meses, y el Cliente no tiene: (a) suficiente crédito; o (b) una historia satisfactoria de pago por servicio eléctrico de un REP o servicio público previo. Se aplicará una sanción del 5% por mora si no se han recibido los pagos hasta la fecha de vencimiento indicada en el plan. El servicio eléctrico del Cliente todavía se podría rescindir y desconectar si el Cliente no cumple con los requisitos del plan de pago diferido. Si el Cliente ha recibido un aviso de desconexión, las cantidades en mora pagadas bajo un plan de pago diferido incluirán un pago inicial del 50% del saldo pendiente, y el saldo restante a ser pagado en cuotas iguales durante por lo menos los próximos cinco ciclos de facturación.

Facturación nivelada y promedio. El Programa de Facturación Nivelada y Promedio le permite al Cliente pagar aproximadamente la misma cantidad mensualmente por servicio eléctrico, sujeto a un ajuste semestral basado en el consumo real. Se le ofrece a cualquier Cliente que no está actualmente en mora en el pago a Spark Energy. Spark Energy podría facturar o acreditar cualquier facturación excesiva o facturación insuficiente, según corresponda, por lo menos una vez cada 12 meses. Spark Energy podría cobrar costos recuperados insuficientes y/o reembolsar cualquier cantidad recuperada excesiva del Cliente anualmente o al momento de rescindir el servicio del Cliente.

TERMINACIÓN Y DESCONEXIÓN

Terminación del servicio. Spark Energy podría rescindir el presente Acuerdo sin sanción si el Cliente no paga oportunamente (relacionado con el servicio eléctrico o un depósito por servicio eléctrico) o de otra manera incumple sus obligaciones bajo el presente Acuerdo. El Cliente recibirá un aviso por escrito indicando que el servicio del Cliente se cortará por falta de pago. El Cliente deberá contactar a Spark Energy inmediatamente si no puede pagar su factura a tiempo.

Desconexión del servicio. Spark Energy, en calidad de REP, podría solicitar la desconexión del servicio del Cliente si no se ha recibido el pago por el servicio eléctrico hasta la fecha final de vencimiento. Spark Energy podría autorizar la desconexión del servicio eléctrico del Cliente después de debido aviso por cualquiera de las siguientes razones: (i) El Cliente no paga ni hace arreglos para el pago diferido hasta la fecha de desconexión que aparece en el aviso de desconexión; (ii) El Cliente usa el servicio de manera que interfiere con el servicio de otros o la operación de equipo no estándar; (iii) El Cliente no paga un depósito como se requiere en estos Términos de servicio.

Aviso de desconexión. Spark Energy le proporcionará al Cliente un aviso por escrito de su intención de desconectar el servicio del Cliente por lo menos con 10 días de anticipación. El aviso de desconexión se enviará por correo por separado de la factura regular del Cliente donde aparece la fecha de desconexión y las palabras "aviso de desconexión". Cualquier fecha de vencimiento en el aviso de desconexión no será un día feriado, día de fin de semana ni ningún otro día en que Spark Energy no esté disponible para recibir pagos.

Se podría desconectar el servicio eléctrico sin aviso si existen condiciones peligrosas conocidas, en cuyo caso, se avisará por teléfono o mediante un aviso pegado en la puerta de la unidad residencial apenas sea posible después de que esté desconectado el servicio. Se desconectará el servicio eléctrico si se determina que el Cliente no tenía autorización para recibir servicio eléctrico en la dirección de servicio o si hubo manipulación del equipo del TDSP o evidencia de robo del servicio.

Para ver la norma §25.483 de la PUCT (Desconexión de Servicio), diríjase a:

<http://www.puc.state.tx.us/rules/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>.

La inscripción del Cliente con otro REP después de la desconexión no libera al Cliente de su obligación de pagarle a Spark Energy todas las cantidades adeudadas por servicio eléctrico provisto al Cliente por Spark Energy. Si se desconecta el servicio del Cliente, se reconciliará la factura final del mismo. La desconexión no libera al Cliente de la responsabilidad de pagar la totalidad de su factura.

Condición crónica o cuidados críticos. Si la interrupción o suspensión de su servicio eléctrico creará una condición seria o que ponga en riesgo su vida, usted podría reunir las cualidades para ser designado como un Cliente de Condición Crónica o Cuidados Críticos. El TDSP determina si usted cumple las cualidades. Para solicitar esta designación, usted tiene que completar y presentar la solicitud estándar de la PUCT y entregársela a su TDSP. La designación como Cliente de Condición Crónica o Cuidados Críticos no lo libera de su obligación de pagar por el servicio eléctrico que recibe.

COBROS Y HONORARIOS DE ABOGADOS.

Si el Cliente no cumple con el pago puntual de las cantidades adeudadas bajo el presente Acuerdo, Spark Energy podría cobrar cualquiera y todas las cuotas o cargos, incluyendo honorarios razonables de abogados y costos judiciales, incurridos en conexión con el cobro de los saldos en mora. Spark Energy 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 la cuenta del Cliente.

DIFERENCIAS O QUEJAS

Sírvase contactarnos si tiene alguna pregunta acerca de su factura o nuestro servicio. Nuestros representantes de servicio al cliente le ayudarán a resolver su duda o, si no lo pueden hacer inmediatamente, investigarán el asunto y le informarán lo que averiguaron. Si usted tiene una diferencia por facturación u otra diferencia que no puede resolver con Spark Energy, podría contactar a la Comisión de Servicios Públicos de Texas (PUCT), PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326 o llamar al (512) 936-7120 o de forma gratuita al (888) 782-8477. Las personas con dificultades de audición y del habla que cuentan con teléfonos de texto (TTY) pueden contactar a la PUCT llamando al (512) 936-7136.

DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y AUTORIZACIÓN. Autorizo a Spark Energy para divulgar información que incluye, de manera enunciativa y no limitativa, el nombre de la cuenta, número de la cuenta, dirección de facturación, dirección de servicio, número de teléfono, uso de electricidad histórico y futuro, clasificación de tarifa, lecturas de medidores y características del servicio de electricidad a terceros que necesiten usarla o saberla en conexión con mi servicio de generación eléctrica, y a sus afiliadas y socios comerciales con fines de comercialización. Esta autorización continuará en vigor mientras el presente Acuerdo (incluso cualquier renovación) esté vigente. Puedo cancelar esta autorización en cualquier momento llamando a Spark al 1-866-288-2874 o notificándole por escrito.

CAMBIOS A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO

Cambios de precio y plazo. Spark Energy solo puede cambiar o modificar el precio que aparece en la EFL para reflejar cambios en los cargos del TDSP, cambios del ERCOT o de las cuotas administrativas de la Entidad Regional Texas que se cobran a las cargas, o cambios que resulten de leyes federales, estatales o locales que imponen cuotas o costos nuevos o modificados en un REP que están fuera del control del REP. Los cambios en el Plazo (duración) del presente Acuerdo requieren que el Cliente celebre un nuevo acuerdo.

Cambios de otros términos. Spark Energy puede modificar estos Términos de servicio en cualquier momento, pero solo puede cambiar el precio y el Plazo como se especifica anteriormente. Spark Energy dará aviso por escrito al Cliente por lo menos 14 días antes de la fecha en que el cambio al presente Acuerdo se aplique a la factura del Cliente o cobre vigencia, a menos que el cambio beneficie al Cliente. Spark Energy no tiene que dar aviso automáticamente por cambios sustanciales que beneficien al Cliente pero, por solicitud, proporcionará cada documento al Cliente en cualquier momento sin costo. Al momento de recibir el aviso por escrito de un cambio sustancial, el Cliente podría rescindir el presente Acuerdo sin que se le aplique un cargo por terminación o cancelación anticipada en el plazo de 14 días después de la fecha del aviso, a menos que dicho cambio favorezca al Cliente. Podría llevar hasta siete días hábiles establecer servicio con otro REP.

CONEXIÓN Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

El servicio se proveerá de acuerdo con los requerimientos de conexión existentes del Cliente a menos que el mismo solicite un cambio por parte del TDSP y pague el costo de dicho cambio. El Cliente no podrá revender ni usar la energía eléctrica provista bajo el presente Acuerdo como un auxiliar o complemento de ninguna otra fuente de energía. La provisión de energía eléctrica bajo el presente Acuerdo se medirá en el punto de entrega por el TDSP que brinda el servicio de suministro de conformidad con los términos de la tarifa aplicable al servicio de suministro minorista. Spark Energy y el Cliente quedarán sujetos a la medición de los medidores que pertenecen al TDSP o que éste instala, mantiene y lee.

GARANTÍAS

SPARK ENERGY NO HACE NINGUNA REPRESENTACIÓN O GARANTÍA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, EN RELACIÓN A LA PROVISIÓN DE SERVICIO ELÉCTRICO Y RENUNCIA A TODAS Y CADA UNA DE LAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LAS, GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Se considerará que el Cliente tiene el control exclusivo (y es responsable de los daños o las lesiones provocados en consecuencia) de la energía eléctrica tras la recepción en el punto o los puntos de entrega. **SPARK ENERGY NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS**

CONSECUENTES, INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS (INCLUYENDO LUCRO CESANTE U OTROS DAÑOS POR INTERRUPTIÓN DEL NEGOCIO), YA SEA POR LEY, POR CONTRATO O AGRAVIO, AUNQUE SEA EL RESULTADO DE NEGLIGENCIA (YA SEA EXCLUSIVA, CONJUNTA, CONCURRENTE, ACTIVA O PASIVA). TODAS LAS DEMÁS RESPONSABILIDADES ESTARÁN LIMITADAS A DAÑOS REALES DIRECTOS Y DICHS DAÑOS REALES DIRECTOS SERÁN LA SOLUCIÓN ÚNICA Y EXCLUSIVA. EL CLIENTE POR LA PRESENTE RENUNCIA A TODOS LOS DEMÁS RECURSOS EN LEY O EN EQUIDAD. NO HAY TERCEROS BENEFICIARIOS DE ESTE ACUERDO. En la medida en que se liquiden los daños y perjuicios que se deban abonar a continuación, las partes reconocen que los daños no están destinados y no se interpretarán como una sanción, tales daños son difíciles o imposibles de determinar, que de otro modo se obtiene una adecuada el remedio es inconveniente o imposible, y que los daños liquidados constituyen una aproximación razonable del daño o pérdida.

ARBITRAJE OBLIGATORIO Y ACUERDO DE EXENCIÓN DE DEMANDAS COLECTIVAS

- a. Alcance del acuerdo de arbitraje. Cualquier disputa legal entre las partes concernientes o que surjan de su inscripción, compra, estas condiciones de servicio, o la relación entre las partes ("disputa") será resuelta por un árbitro mediante arbitraje vinculante utilizando el proceso explicado debajo. Las partes entienden y acuerdan que están renunciando a sus derechos de demandar o ir a la corte para reivindicar o defender sus derechos. Sin embargo, cualquiera de las partes puede presentar una reclamación individual en un tribunal de reclamos menores consistente con las limitaciones jurisdiccionales y en dólares que pueden aplicarse, siempre y cuando se mantenga como una reclamación individual. El término "disputa" se refiere a cualquier disputa, acción, reclamación u otra controversia entre nosotros, ya sea en contrato, garantía, agravio, estatuto, Reglamento, ordenanza, o cualquier otra base legal o equitativa.
- b. Resolución informal de conflictos. Cualquiera de las partes que afirmen una disputa primero intentará de buena fe resolverlo proporcionando una notificación por escrito como se especifica a continuación a la otra parte que describe los hechos y circunstancias (incluyendo cualquier documentación relevante) y permitiendo a la parte receptora 30 días en que responder. El aviso será hecho por la primera clase o el correo registrado (1) para chispear energía en 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079 o (2) a usted en la dirección postal en archivo con nosotros. Usted y la energía de la chispa convienen que este procedimiento de la resolución de la disputa es un precedente de la condición que debe ser satisfecho antes de iniciar cualquier arbitraje contra la otra parte.
- c. Derecho a renunciar a este acuerdo de arbitraje. Usted puede optar fuera de este acuerdo de arbitraje dentro de los primeros 30 días después de la primera vez que usted (a) se inscriba y comience a comprar servicios de la energía de la chispa; o (b) inscribirse para cualquier programa o servicio adicional proporcionado por Spark Energy. Usted puede también optar fuera de este acuerdo de arbitraje en el plazo de 30 días después de que le notifiquemos sobre un cambio material a este acuerdo de arbitraje. Usted puede optar por enviar un correo electrónico a través del sitio web de Spark Energy en sparkenergy.com o enviando una carta a 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. Debe incluir su nombre impreso, dirección postal y las palabras "rechazar arbitraje".
- d. Cómo funciona el arbitraje. Cualquiera de las partes podrá iniciar el arbitraje, que será llevado a cabo por la Asociación Americana de arbitraje ("AAA"), en virtud de las reglas comerciales o de consumo de la AAA, según proceda, en efecto en el momento en que se presente la reclamación ("reglas AAA"). Para obtener información sobre cómo presentar un reclamo, las copias de las reglas y formularios AAA pueden ser localizadas en www.ADR.org, o llamando al 1-800-778-7879. El arbitraje tendrá lugar en el país de su residencia, según lo determine su dirección de correo en el archivo con nosotros. Acordamos pagar o reembolsar todos los costos asociados con cualquier arbitraje entre las partes, incluyendo honorarios de presentación y honorarios de árbitro, y acordar renunciar a cualquier derecho a recuperar una adjudicación de honorarios de abogados y costos en su contra. La decisión del árbitro será definitiva, vinculante y no apelable. La sentencia sobre el laudo podrá ser introducida y aplicada en cualquier tribunal que tenga jurisdicción.
- e. Renuncia al derecho de presentar acciones de clase y reclamaciones representativas. Todas las controversias, ya sean resueltas informalmente, en el Tribunal de reclamos menores, o mediante arbitraje, se llevarán a cabo de manera individual. Las discapacidades deben ser interpuestas en la facultad individual de las partes, y no como demandante o miembro de clase en ninguna clase presunta, colectiva, representativa, demandante múltiple o procedimiento similar ("acción de clase"). Las partes renuncian expresamente a cualquier capacidad de mantener cualquier acción de clase en cualquier foro, y el árbitro no tendrá autoridad para combinar o agregar reclamos similares o realizar cualquier acción de clase ni otorgar un laudo a ninguna entidad o persona que no sea parte en el arbitraje. Cualquier reclamación de que toda o parte de esta exención de acción de clase es inexigible, inadmisibles, nula o anulable sólo puede ser determinada por un tribunal de jurisdicción competente y no por un árbitro. **LAS PARTES ENTIENDEN QUE HABRIAN TENIDO EL DERECHO DE LITIGAR A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL, DE TENER UN JUEZ O UN JURADO DECIDIR SU CASO Y DE SER PARTE DE UNA CLASE O ACCIÓN REPRESENTATIVA, SIN EMBARGO, ENTIENDEN Y OPTAN POR TENER CUALQUIER RECLAMACIÓN DECIDIDA INDIVIDUALMENTE, A TRAVÉS DE ARBITRAJE.**
- f. Ley que rige. Este acuerdo de arbitraje se registrará por la ley federal de arbitraje (Federal Arbitration Act) e interpretará la legislación federal. En la medida en que la ley estatal se aplique a cualquier aspecto de esta disposición o a la reclamación, se aplicará la ley de su residencia, según lo determine su dirección postal en el archivo con nosotros. Ninguna de las partes demandará a la otra parte que no sea la estipulada en el presente o para la aplicación de esta cláusula o del laudo arbitral; cualquier demanda puede ser presentada solamente en el Tribunal Federal que abarque el condado donde se llevó a cabo el arbitraje, o si alguno de esos tribunales carece de jurisdicción, en cualquier tribunal estatal que tenga jurisdicción. El árbitro, y no cualquier tribunal federal, estatal o local, tendrá autoridad exclusiva para resolver cualquier disputa relacionada con la interpretación, aplicabilidad, unconscionability, arbitrabilidad, aplicabilidad o formación de este acuerdo de arbitraje. incluyendo cualquier reclamación de que toda o parte del acuerdo de arbitraje sea nula o anulable. Sin embargo, la frase precedente no se aplicará a la cláusula anterior titulada "exención del derecho a presentar acciones de clase y reclamaciones representativas".

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.

FUERZA MAYOR

Si se dictamina que Spark Energy 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. Spark Energy tomará todas las medidas razonables para corregir el efecto del evento de Fuerza Mayor. "Fuerza Mayor" significa cualquier acto o evento que se encuentra fuera del control razonable de Spark Energy y que afecte negativamente, interrumpa o impida su cumplimiento de las obligaciones contractuales. Además, los actos de otras partes, incluyendo ERCOT, consolidadores, otras entidades de programación REP calificadas, los TDSP y los respectivos empleados y agentes de dichas partes, también se considerarán eventos de Fuerza Mayor.

DISPOSICIONES VARIAS

Ley de aplicación. El presente Acuerdo se regirá, interpretará, considerará y aplicará de conformidad con las leyes del Estado de Texas, sin tomar en cuenta los principios de conflictos de leyes. Las partes acuerdan que la sede será apropiada en el Condado de Harris, Texas.

Totalidad del Acuerdo. Estos Términos de servicio, incluyendo un acuerdo para arbitraje y exención de acción de clase, junto con los materiales de inscripción, la Etiqueta de Información sobre la Electricidad y los documentos de divulgación Sus Derechos como Cliente, constituyen la totalidad del Acuerdo entre usted y Spark Energy con relación a la materia objeto del mismo y reemplazan a cualquier otro acuerdo, por escrito u oral, entre usted y Spark Energy con respecto a la materia objeto del Acuerdo.

Cesión. El Cliente no podrá ceder el presente Acuerdo ni sus obligaciones en virtud del mismo sin el consentimiento previo por escrito de Spark Energy. Spark Energy podrá ceder el presente Acuerdo, junto con todos los derechos y obligaciones del presente, a (i) el proveedor de electricidad de Spark Energy, o la persona designada por dicho proveedor, (ii) una afiliada de Spark Energy o a cualquier otra persona que tenga acceso a todos o casi todos los activos de Spark Energy, o (iii) en conexión con cualquier arreglo de financiación u otro arreglo financiero.

Sin renuncia. Cualquier falta por parte de Spark Energy de hacer cumplir cualquier término o condición del servicio eléctrico del Cliente o de otra manera ejercer cualquier derecho que pudiese tener bajo el presente Acuerdo no se considerará una renuncia de ningún derecho para hacer cumplir posteriormente todos y cada uno de los términos o condiciones del servicio del Cliente o de ejercer sus derechos bajo el presente Acuerdo.

Divisibilidad. 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 presente Acuerdo se interpretará con el propósito de dar efecto a la intención y el efecto originales en la medida más cercana posible.

Supervivencia. 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 terminación o el vencimiento del presente Acuerdo.

Duplicados. 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.

Declaración contra la discriminación. Spark Energy no puede rechazar servicio o requerir un pago preliminar o depósito por servicio basado en la raza de un cliente, su religión, color, nacionalidad de origen, etnicidad, sexo, estado civil, fuente legal de ingresos, discapacidad, estado familiar, localidad de un cliente en un área geográfica deteriorada económicamente, o calificación de bajos recursos o servicios de eficiencia energética.

TÉRMINOS DEL PROGRAMA DE PREMIOS. Los premios están sujetos a los siguientes términos y condiciones.

Para los fines de recibir incentivos y premios, cuentas activas se definen como aquellas (i) que facturan más de \$0 y (ii) para las cuales no hemos recibido una solicitud para discontinuar (terminar) el servicio o cambiar programas y (iii) que tienen *buenos antecedentes (sin ningún saldo vencido)* durante la cantidad mínima de días requeridos indicados en la oferta.

Los premios e incentivos también están sujetos a los términos y condiciones indicados en la oferta, presentados en nuestro sitio Web y definidos en la oferta, y aquellos términos y condiciones en los Términos de servicio entre Spark Energy y usted, incluidos, entre otros, todos los términos relacionados con la resolución de diferencias. Spark Energy se reserva el derecho de descalificar a cualquier tenedor de cuenta de su participación en programas de premios e incentivos.