

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 customers enrolling with Spark Energy, LLC (“Company” or “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 Company, you (“Customer”) authorize Company to act as your REP. As your REP, Company will arrange for your transmission and distribution service provider to deliver electric power to your service address. Together, these TOS—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 Company. You will be bound by all the provisions of the Agreement, as they may be amended from time to time.

AS DETAILED BELOW IN SECTION 8, THIS AGREEMENT CONTAINS DISPUTE RESOLUTION AND BINDING ARBITRATION TERMS THAT AFFECT YOUR RIGHTS, INCLUDING A OF WAIVER OF CLASS ACTIONS AND JURY TRIALS. PLEASE REVIEW THESE TERMS CAREFULLY AS YOU ARE ACKNOWLEDGING THEM AND ACCEPTING THEM. SEE SECTION 8 IF YOU WISH TO OPT OUT OF ARBITRATION.

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

Except if a move-in is requested at the time of enrollment, Customers switching to Company 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 TOS by: (i) Calling 1-877-54 SPARK (77275) 24 hours a day, 7 days a week; (ii) Faxing (877) 374-8007; or (iii) Sending 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.

1. BASIC SERVICE PRICES

Your rate plan will be as specified in your EFL. Unless you have enrolled on a product specifically stating otherwise, you will be charged based on actual usage (if meter readings are available) and other charges, as set forth below in this Agreement. Company may prepare an invoice based on Customer’s estimated usage in the absence of meter readings from the Transmission and Distribution Service Provider (“TDSP”); however, once customer’s meter readings are received, Company will adjust Customer’s next invoice to remove any difference between Customer’s estimated and actual usage.

a. Fixed Rate Pricing:

i. 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, contract price, a monthly charge for each service location (per meter), if designated in the EFL and other Pricing Factors. The price also includes estimated charges for transmission and distribution services provided by the TDSP, recurring charges, including the cost for ancillary services, excluding state and local sales taxes, and reimbursement for the state miscellaneous gross receipt tax. Company 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. Company 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 solely to reflect (i) actual changes in the TDSP charges, changes to the 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 Company that are beyond Company’s control. The price may not vary from the disclosed

amount to reflect changes to the ancillary service charges, unless the commission expressly designates a specific type of ancillary service product as incurring charges beyond the REP's control. Company may not use a credit score, a credit history, or energy payment data as the basis for determining the price for electric service for a product with a contract term of 12 months or less.

ii. Small Commercial Customers. A "small commercial customer" is a non-residential customer that has a peak demand of less than 50 kilowatts during any 12-month period, unless the customer's load is part of an aggregation program whose peak demand is in excess of 50 kilowatts 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, a monthly charge for each service location (per meter), if designated in the EFL and other Pricing Factors.

The price also includes estimated charges for transmission and distribution services provided by the TDSP, recurring charges, including the cost for ancillary services, excluding state and local sales taxes, and reimbursement for the state miscellaneous gross receipt tax. Company will pass-through without markup any charges imposed by the TDSP, the 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. Company 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 solely to reflect (i) actual 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 Company that are beyond Company's control. The price may not vary from the disclosed amount to reflect changes to the ancillary service charges, unless the commission expressly designates a specific type of ancillary service product as incurring charges beyond the REP's control.

b. Variable Rate Pricing:

i. 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 Company's charges for arranging transmission and distribution services and other Pricing Factors. Company 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 Company.

Variable Rates change at the Company's discretion and may be higher or lower each month based on business and market conditions. Variable Rates are set in the Company's discretion and may vary based on numerous pricing factors ("Pricing Factors"), including, but not limited to, the Company's assessment of applicable market and business conditions, operation costs, costs related to consumer bad debt, historic and projected supply and hedging costs, prior meter read cycle's pricing and balancing costs, projected customer bill amounts, service and processing fees and assessments, regulatory and compliance changes and costs, and competitors' pricing, and applicable pricing reset dates and may include the following additional costs: ancillary services and other ISO costs, capacity costs, transmission costs, line loss costs, RMR costs, credit costs, balancing costs, winter reliability costs, costs associated with meeting any applicable renewable portfolio standards, Changes in Law, and a profit margin determined in the Company's sole discretion that may vary from month-to-month.

ii. Small Commercial Customers: A "small commercial customer" is a non-residential customer that has a peak demand of less than 50 kilowatts during any 12-month period, unless the customer's load is part of an aggregation program whose peak demand is in excess of 50 kilowatts 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 TDSP. Company will pass-through without markup any charges imposed by the TDSP, the 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. Company 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 Company based on market conditions.

c. Early Termination Fee ("ETF") (Fixed Rate Pricing Only). Customer may terminate this Agreement without being assessed an ETF 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 ETF shown on the EFL to Company if Customer cancels or terminates this Agreement prior to the end of the Term, unless such ETF is waived or otherwise modified in writing by Company. Customer will be responsible for amounts due, up to the switch date, of all outstanding charges incurred prior to cancellation by Customer. Any ETF may automatically be applied to Customer's credit card or bank account depending on the automatic payment arrangements made during enrollment.

d. Other Charges and Fees. Company 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 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. Company does not pay or arrange for the payment of any outstanding debts owed by

Customer to the TDSP or previous REP. In addition to charges or fees specified elsewhere in this Agreement or otherwise authorized by law, from time-to-time, the Company may add, modify or change its fee. Provided below are additional fees that may apply to you.

- \$30.00 for payments returned for insufficient funds or inaccurate information provided 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 Company sends to TDSP for Customer's account, regardless of whether your service is actually disconnected.
- Late payment penalty of 5% of a delinquent balance.
- \$3.00 Collection Fee for collection calls made in order to satisfy a past due balance
- \$6.95/call fee for customers who make a payment via a call center
- \$2.95 Processing Fee per credit card transaction (payments received via regular mail and payments processed via auto draft will NOT be assessed a payment processing fee)

e. Taxes. Customer is liable for and will pay all taxes applicable to the electric service provided by Company for Customer's account. If Customer is a tax-exempt entity, Customer must provide Company 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 Company to Customer and all other assessments and other charges imposed by any governmental authority, including but not limited to, the PUCT.

f. Pricing Includes Payments to Third-Party Brokers. Current pricing for service is indicated in your Authorization and/or in the EFL. You understand and agree that if Company utilized a Third Party/Broker, Company will be making a payment to such Third Party/Broker in connection with its efforts to facilitate customer entering into this Agreement; Customer also understands and agrees that the Price reflects the fee Company is paying to the Third Party/Broker, and such Third Party/Broker is acting on Customer's behalf as Customer's representative and is not a representative or agent of Company. Customer also understands and agrees that as such, it should direct any questions regarding such fees to its Third Party/Broker.

g. Change in Law. This provision applies to all rate plans, whether fixed, index or variable, as allowed by applicable law. This Agreement is subject to any federal, state, local, or transmission provider changes in law, which includes changes in legislation, regulatory actions, orders, rules, tariffs, regulations, policies, guidance, riders, fees, pricing structures, market structures, capacity charges, and changes in customer load profiles (each, a "Change in Law"). If there is a Change in Law which results in an increased cost to the Company, or the Company is prevented, prohibited or frustrated from carrying out its intent under this Agreement, Company may terminate this Agreement with notice to you, or adjust your rate based upon such Change in Law.

2. OFFER OF SERVICES; TERM

a. Offer of Energy Services. Your enrollment depends on your input of correct enrollment data and if you provide incorrect data, your request to enroll may not be processed due to such incorrect information. Company may not catch such errors and is not responsible for correcting such errors or informing you of such errors. Company does not control timeliness of switching your energy and has no responsibility for such time period for processing. Customer acknowledges that Company cannot guarantee a switch of Customer's account to Company by a specific date and hereby holds harmless Company from any liability for, or arising out of, delays in this process.

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

c. Contract Expiration Notification. For fixed rate plans, Company will send a residential and small commercial Customers with at least three written notices of the date the fixed rate product will expire. The notices will be provided during the last third of the fixed rate period and in intervals that allows for, as practicable and reasonable as possible, even distribution of the notices throughout the last third of the fixed rate period. For contracts with a period of 12 months or longer, the first notices may be provided up to three months prior to the fixed rate period end date. Notices will be provided by mail to the Customer's billing address, unless the Customer selects or notifies the Company of the preference to receive communication electronically.

For residential fixed rate contracts for a period:

- a) of more than four months, the final notice will be provided at least 30 days before the date of the fixed rate expires.
- b) Of four or fewer months, the final notice will be provided at least 15 days before the date the fixed rate expires

For Small Commercial Customers, the final notice will be provided at least 14 days before the fixed rate expires.

As part of the notification, Company will provide Customer with the new TOS, EFL, and YRAC. If Customer does not select a new fixed rate electricity plan before the expiration date after the customer has received all required expiration notices, Customer's electric service with Company will automatically continue on month-to-month basis at Company's current variable market rate as described in the Variable Rate Pricing, which is a monthly rate, and may include a monthly customer service fee, all of which will also be set forth in the new TOS, EFL and YRAC provided to Customer prior to switching to our month-to-month agreement.

If proper notices of the expiration of the fixed rate contract are not provided to Customer, the contract will continue under the pricing terms of the fixed rate product until the proper notices are provided, or the customer selects another electricity product. If Customer fails to take action, to ensure continued receipt of electricity service upon the expiration of Customer's fixed rate pricing, the customer will automatically continue to be served by the Company pursuant to a default renewal product, which must be a month-to-month product.

3. CREDIT AND DEPOSITS

a. Enrolling Customers. Customer may be required to post a deposit prior to receiving electric service from Company if Customer is unable to demonstrate creditworthiness. While receiving electric service from Company, 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.

b. 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 Company's funds.

c. Disconnection on Failure to Pay Deposit. Company 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.

d. Interest on Deposits. Company 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 PUCT each year. If a deposit is refunded within 30 days of the date of deposit, no interest payment will be paid. If Company keeps the deposit for more than 30 days, payment of interest will be made retroactive to the date the deposit was received by Company. The deposit will cease to draw interest on the date it is returned or credited to the Customer's account.

e. Return of Deposit. Customer deposits held by Company 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.

f. 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 Company if you believe you may qualify for a waiver of the deposit.

4. INVOICES AND PAYMENT

a. Invoices. For residential customers, Company 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, Company will deliver Customers' invoices monthly electronically; or by US Mail at Customer's designated billing address if requested by Customer or if required by applicable law.

b. 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.

c. Automatic Payment. Customer may enroll in an electronic payment option whereby Company 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.

d. 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 Company 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. All billing disputes must be brought to the Company's attention within one year or Company reserves the right to bar any such dispute as untimely, where permitted by law.

e. Alternative Payment Programs, Assistance, Arrangements. Customer should contact Company 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. Company, 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, Company may offer a payment plan or alternative payment arrangement. A disconnection order will be suspended as agreed in a payment plan if Company 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. 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 Company customers.

f. 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 Company 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.

g. Level and Average Billing. The Level Billing Plan allows you to pay approximately the same monthly amount for electric service, subject to at least one annual adjustment based on actual consumption. This Plan evens out your electricity bill and is based on your current price plan, usage history, monthly service fee, if applicable to your plan and an added twenty-five percent risk factor amount. The Plan is available to (i) Customers who are not currently delinquent in payment to Spark Energy and (ii) delinquent Customers qualifying for low-income status, which may require a deposit of no more than 50% of the delinquent amount, and a full payment of any remaining balance of the delinquent amounts in equal installments of up to five billing cycles. Any requirement for installment payment will be provided by Company to you in writing. Additionally, enrollment with the Company in its Level Billing Plan requires that Customer must (i) not have more than one late paying bill in the last 12 consecutive months, (ii) must not have three or more notice of service disconnection while enrolled in the Level Billing Plan, (iii) Customer must enroll in an automatic payment arrangement with the Company, (iv) customer must have a valid email address, and (v) Customer cannot be on a variable rate product.

Upon enrollment, the Company will review your historical usage over the prior 12 months. If historical usage is not available, the company will use the previous usage that is available for the service address and apply to your current price to calculate your level billing. The Company will apply your price, any applicable fees and risk adder to the average usage over the last year. The price on your invoice will be applied to the average usage to establish your monthly level billed amount. Your bill will show both actual usage and actual bill amounts; however, you will pay only the level amount. The cumulative difference between your balanced bill and payments and your actual cost will be shown each month. Your account will be reviewed every 3 months to determine if the level billed amount is appropriate. If, upon the Company's review, it is determined that your actual usage billed was more than 10% over or under your average, the Company will adjust your level billed amount to better reflect usage.

The Company may bill or credit any overbilling or underbilling, as appropriate, at least once every 12 months. The Company may collect under-recovered costs and/or refund any over-recovered amounts from you annually or upon termination of service to you. You are obligated to pay for all actual usage under this Agreement. You will be terminated from level billing if: (1) you do not make a payment by the due date on the invoice, (2) you are issued a disconnect notice, (3) you are late in paying a bill more than once in the last 12 consecutive months, (4) your service is disconnected for non-payment, or (5) your financial institution returns 2 or more payments.

If your account is removed from level billing and returned to regular billing, any variance in actual charges and level billed amounts will be immediately due with your next regular bill. If your participation in level billing is canceled or terminated for any reason, or your electric service is disconnected, you might not be eligible to re-enroll.

5. TERMINATION AND DISCONNECTION

a. Termination of Service. Company may terminate this Agreement 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 Company immediately if Customer is unable to pay his or her bill by the Due Date. Company may also terminate this Agreement at any time and will provide notice to you if required by law; provided, however, for fixed rate contracts, Company will honor the term of your fixed term, but may decide, in its sole discretion, to not offer you a renewal term at the end of your term.

b. Disconnection of Service. Company, as a REP, may request disconnection of Customer's service if payment for electric service has not been received by the final due date. Company 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.

c. Notice of Disconnection. Company 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 Company 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 <https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>. Customer's enrollment with another REP upon disconnection will not relieve Customer of its obligation to pay Company all amounts due for electric service provided to Customer by Company. 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.

d. Chronic Condition or Critical Care. If interruption or suspension of your electric service will create a serious or life-threatening condition, you or a person permanently residing at your residence may qualify for designation as a Chronic Condition or Critical Care customer. It is Customer's responsibility to advise Company in writing upon application for service if Customer or a person permanently residing at Customer's residence is or may qualify as a Critical Care or Chronic Condition residential customer. Upon request, we will provide you the PUCT's standardized Critical Care or Chronic Condition Eligibility Determination Form, which must be completed by your physician and returned to us or the TDU. 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.

e. Auto-draft. If you have provided Company, its affiliates or agents with a credit card number, you provide authorization to charge any outstanding balance to such credit card at any time. You will be billed and pay Company for the energy services provided to you based on meter readings and consumption information that Company receives from your applicable transmission service ("Billing Quantity"). For commercial accounts, Company will have the option to adjust the Billing Quantity for fuel and line loss retained by your transmission service and interstate transporters from the Purchased Quantities. You are responsible for paying and reimbursing Company for all applicable fees. If you are tax exempt, you must furnish Company an exemption certificate before your energy services commence or Company will charge you applicable taxes.

6. COLLECTION AND ATTORNEY FEES

If Customer defaults in the prompt payment of amounts due under this Agreement, Company may assess 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 Customer's account.

7. DISPUTES OR COMPLAINTS

You have a right to make a formal or informal complaint to the PUCT or any regulatory body with authority to review your complaint, and nothing in Section 8, Binding Arbitration, is intended to bar that right to any individual right to complain or dispute your issues. In addition, you can always 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 Company, you may contact the 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.

8. BINDING ARBITRATION

PLEASE READ THIS SECTION CAREFULLY. IT AFFECTS YOUR RIGHTS. This Section 8 does not apply to those individual disputes decided by the PUCT. If the PUCT does not have authority regarding your individual dispute, this Section 8 will apply.

We hope we never have a dispute, but if we do, you and Company agree to try for sixty (60) days to resolve it informally. If we can't, you and Company agree to **binding individual arbitration before the American Arbitration Association ("AAA") under the Federal Arbitration Act ("FAA"), and not to sue in court in front of a judge or jury.** Instead, a neutral arbitrator will decide and the arbitrator's decision will be final except for a limited right of review under the FAA. **Class action lawsuits, class-wide arbitrations, private attorney-general actions, and any other proceeding where someone acts in a representative capacity aren't allowed. Nor is combining individual proceedings without the consent of all parties. This Arbitration is mandatory and not permissive.**

a. Disputes Covered—Everything. Except as otherwise stated herein, the term "dispute" is as broad as it can be. It includes any claim or controversy between you and us concerning the Services, Products, Website, Media, the software related to the Services, the Services' or software's price, your Account, advertising, marketing, communications, pricing actions, Fees, authorizations, your purchase transaction, billing, these terms, and this Agreement, under any legal theory including contract, warranty, tort, statute, or regulation arising between User and Company, including its respective parents, subsidiaries, affiliates, officers, directors, employees, agents, predecessors, and successors, shall be resolved by binding arbitration on an individual basis in accordance with this arbitration provision. This agreement to arbitrate is intended to be broadly interpreted. For example, it includes, but is not limited to: claims arising out of or relating to any aspect of the relationship between us, whether based in contract, tort, statute, fraud, misrepresentation or any other legal theory; claims that arose before this or any prior Agreement; and claims that may arise after the termination of this Agreement.

All disputes and claims must be brought within one (1) year of the claim arising or such claim is barred, abandoned and void. Unless otherwise stated in this Agreement, any arbitration hearing will be held in Houston, Texas. You understand and agree that you will arbitrate with Company in your individual capacity, not as a representative or member of a class. Your claim may not be joined with the claim of any other person, and there will not be authority for any dispute to be arbitrated on a class-action basis. The arbitrator, and not any federal, state, or local court or agency, will have exclusive authority to resolve any dispute relating to the interpretation, applicability, enforceability or formation of this Agreement, including, but not limited to any claim that all or any part of this Agreement is void or voidable. Any party refusing to comply with an order of the arbitrators will be liable for costs and expenses, including attorneys' fees, incurred by the other party in enforcing the award.

Notwithstanding the foregoing, either you or Company may bring claims in small claims court in your jurisdiction, if that court has jurisdiction over the parties and the action and the claim complies with the prohibitions on class, representative, and private attorney general proceedings and non-individualized relief discussed herein. You may also bring issues to the attention of federal, state, and local executive or administrative agencies.

Resolving your dispute with Company through arbitration means you will have a fair hearing before a neutral arbitrator instead of in a court before a judge or jury. **YOU AGREE THAT BY USING OUR SERVICES, USING OUR PRODUCTS, USING OUR WEBSITE, ENROLLING, AND/OR ENTERING INTO THIS AGREEMENT, YOU AND COMPANY EACH WAIVE THE RIGHT TO A TRIAL BY JURY AND THE RIGHT TO PARTICIPATE IN A CLASS, REPRESENTATIVE, OR PRIVATE ATTORNEY GENERAL ACTION.**

b. Opting Out of Arbitration. **WITHIN 30 DAYS (UNLESS A LONGER PERIOD IS REQUIRED BY LAW) OF FIRST SIGNING UP FOR SERVICES OR RECEIVING THIS ARBITRATION PROVISION IF ALREADY RECEIVING SERVICES, IF YOU DO NOT WISH TO BE BOUND BY THIS ARBITRATION PROVISION, YOU MUST NOTIFY COMPANY IN WRITING BY EMAILING US AT NOARBITRATION@SPARKENERGY.COM OR BY CERTIFIED MAIL TO COMPANY AT ADDRESS ON PAGE 1 OF THIS AGREEMENT, ATTN. ARBITRATION. YOUR WRITTEN NOTIFICATION TO COMPANY MUST INCLUDE YOUR NAME, ADDRESS, AND COMPANY ACCOUNT NUMBER AS WELL AS A CLEAR STATEMENT THAT YOU DO NOT WISH TO RESOLVE DISPUTES WITH COMPANY THROUGH ARBITRATION. YOUR DECISION TO OPT OUT OF THIS ARBITRATION PROVISION WILL HAVE NO ADVERSE EFFECT ON YOUR RELATIONSHIP WITH COMPANY OR YOUR USE OF THE SERVICES. OPTING OUT OF THIS ARBITRATION PROVISION HAS NO EFFECT ON ANY OTHER OR FUTURE ARBITRATION AGREEMENTS THAT YOU MAY HAVE WITH COMPANY.**

c. Pre-Arbitration Process.

i. Notice of Dispute. Before commencing an action in arbitration, you must first notify us of your dispute and allow us an opportunity to resolve it without the need for arbitration. You must write us a letter briefly explaining the dispute and stating the relief that you demand. Provide as much information as possible, including where applicable dates and specific amounts of money. Also include the account holder's name, the account number, the service address, and a telephone number at which You may be reached during business hours. Once you have written us the letter, send it to us by certified mail to the Company's address on page 1 of this Agreement.

ii. 60 Day Wait Period. If Company has not been able to resolve your dispute to your satisfaction within sixty (60) days from when we received your Notice of Dispute, you may start arbitration proceedings.

d. Commencing an Arbitration. To commence an arbitration, you must submit a written Demand for Arbitration to the American Arbitration Association, Case Filing Services, 1101 Laurel Oak Road, Suite 100, Voorhees, NJ 08043, with a copy to company. A Demand for Arbitration form can be found on the AAA website at <https://www.adr.org/rulesformsfees?practice=55>.

e. Arbitration Process. The arbitration will be administered by the AAA under the AAA's Consumer Arbitration Rules, as modified by this arbitration provision. You may obtain copies of those rules from the AAA at www.adr.org. If the AAA will not enforce this arbitration provision as written, it cannot serve as the arbitration organization to resolve your dispute. If this situation arises, or if the AAA for any reason cannot serve as the arbitration organization, the parties shall agree on a substitute arbitration organization or ad hoc arbitration, which will enforce this arbitration provision as to the dispute. If the parties are unable to agree, the parties shall mutually petition a court of appropriate jurisdiction to appoint an arbitration organization or ad hoc arbitrator that will administer arbitration under this arbitration provision as written. If there is a conflict between this arbitration provision and the AAA rules, this arbitration provision shall govern. A single arbitrator will resolve the dispute between you and Company. Participation in arbitration may result in limited discovery. The arbitrator will honor claims of privilege recognized by law and will take reasonable steps to protect confidential or proprietary information, including User personally identifiable information.

All issues are for the arbitrator to decide, except that issues relating to arbitrability, the scope or enforceability of this arbitration provision, or the interpretation of its prohibitions of class, representative, and private attorney general proceedings and non-individualized relief shall be for a court of competent jurisdiction to decide. The Arbitrator is limited and bound by terms of this arbitration provision. Although the arbitrator shall be bound by rulings in prior arbitrations involving the same customer to the extent required by applicable law, the arbitrator shall not be bound by rulings in other arbitrations involving different customers. Unless the parties agree otherwise, any arbitration hearing will take place in the county (or parish) of Your service address. If the amount in dispute is \$10,000 or less, Company agrees that you may choose whether the arbitration is conducted solely on the basis of documents submitted to the arbitrator, by a telephonic hearing, or by an in-person hearing as established by AAA rules. If the amount in dispute exceeds \$10,000, the right to a hearing will be determined by the AAA Rules.

f. The Arbitrator's Award. An arbitrator's award will consist of a written statement of the disposition of each Dispute and a concise written statement of the essential findings and conclusions on which the award is based. The arbitrator's decision and award are final and binding, subject only to the limited court review permitted under the FAA, and judgment on the award may be entered in any court of competent jurisdiction.

g. Arbitration Fees. Except as otherwise provided in this arbitration provision, Company will pay all arbitration filing, administrative, and arbitrator fees for any arbitration that Company commences or that you commence seeking damages of \$75,000 or less. If You commence an arbitration seeking greater than \$75,000 in damages, arbitration filing, administrative, and arbitrator fees shall be allocated in accordance with the AAA rules. If You cannot pay your share of these fees, you may request a fee waiver from the AAA. In addition, Company will consider reimbursing your share of these fees if you indicate you cannot afford them and, if appropriate, will pay directly all such fees upon your written request prior to the commencement of the arbitration. You are responsible for all additional costs and expenses that you incur in the arbitration, including, but not limited to, attorneys' or expert witness fees and expenses, unless the arbitrator determines that applicable law requires Company to pay those costs and expenses. Notwithstanding the foregoing, if the arbitrator concludes that your claim is frivolous or has been brought for an improper purpose (as measured by the standards of Federal Rule of Civil Procedure 11(b)), then the AAA rules shall govern the allocation of arbitration fees, and you agree to reimburse Company for any amounts Company may have paid on your behalf.

h. Governing Law. Because the Services provided to you involves interstate commerce, the Federal Arbitration Act ("FAA"), not state arbitration law, shall govern the arbitrability of all disputes under this arbitration provision. Any state statutes pertaining to arbitration shall not be applicable. However, the clear intent of the Company entering in this Agreement with User is to be bound by the substantive law of Texas. Company and User agree that the arbitrator or arbitrators: (i) are bound to decide the legal issues of the terms and conditions of this Agreement in accordance with the substantive law of Texas, and (ii) are not authorized to and cannot make an award in equity.

i. Waiver of Class and Representative Actions. YOU AGREE TO ARBITRATE YOUR DISPUTE AND TO DO SO ON AN INDIVIDUAL BASIS; CLASS, REPRESENTATIVE, AND PRIVATE ATTORNEY GENERAL ARBITRATIONS AND ACTIONS ARE NOT PERMITTED. You and Company agree that each party may bring claims against the other only in your or its individual capacity and may not participate as a class member or serve as a plaintiff in any purported class, representative, or private attorney general proceeding. This arbitration provision does not permit and explicitly prohibits the arbitration of consolidated, class, or representative disputes of any form. In addition, although the arbitrator may award any relief that a court could award that is individualized to the claimant and would not affect other Company account holders, neither You nor Company may seek, nor may the arbitrator award, non-individualized relief that would affect other account holders. Further, the arbitrator may not consolidate or join more than one person's claims unless all parties affirmatively agree in writing. If any of the prohibitions in the preceding paragraph is held to be unenforceable as to a particular claim, then that claim (and only that claim) must be severed from the arbitration and brought in court. In that instance, or any instance when a claim between You and Company proceeds to court rather than through arbitration, You and Company each waive the right to any trial by jury through this Agreement.

j. Severability and Survival. If any other portion of this Section 8 arbitration provision is determined to be unenforceable, then the remainder of this arbitration provision shall be given full force and effect. The terms of the arbitration provision shall survive termination, amendment or expiration of this Agreement.

k. Future changes to Dispute Resolution Agreement. If Company makes any changes to this Section Binding Arbitration provision (other than a change to Company's Notice Address), you may reject any such change by notifying Company via e-mail at noarbitration@sparkenergy.com within 30 days of the change. It is not necessary to submit a rejection of the such changes to this Binding Arbitration provision if you had already properly opted out of arbitration in compliance with the requirements of this Section 8. By rejecting a new change, you are agreeing that we will arbitrate any dispute in accordance with the language of this Binding Arbitration, in accordance with any changes that you did not reject.

9. INFORMATION RELEASE AND AUTHORIZATION, CREDIT REVIEW

By accepting the Agreement, you authorize Company to obtain information from the Electric Distribution Company (EDC) 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 electric 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 EDC bill payment status and history. We are not obligated to accept, or continue performing, this Agreement if you do not meet our credit requirements or provide required deposits. You further authorize Company to release that information to third parties who need to use or be aware of such information in connection with my electric service under the Agreement, as well as to Company's affiliates and business partners for marketing purposes. 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 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. Text HELP for help. 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 1-877-547-7275 or providing written notice to Company at 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. Company reserves the right to reject your enrollment or terminate the Agreement if you fail to meet minimum or maximum threshold electric consumption levels as determined by Company

10. CHANGES TO CONTRACT PROVISIONS

a. Changes to Price and Term. Unless otherwise expressly stated herein, Company 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.

b. Changes to Other Terms. These Terms of Service may be amended by Company at any time, except that Company may only change the price and Term as specified above. Company 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. Company 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.

11. 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. Company and Customer will be bound by the measurement from the meters owned, installed, maintained and read by the TDSP.

12. WARRANTIES; LIMITATION OF LIABILITY

COMPANY 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. **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, 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.

13. Communications Policy. Your use of the Company's services and products is also governed by our communications policy, available at Company's website from-time-to-time, so please review for any changes. By providing us with your email address and phone number, which includes your mobile or cell phone number, you agree to receive all required notices and Company communications, which includes service alerts, billing and collection issues or account recovery concerns as well as marketing and solicitations, electronically, to that email address, or through live calls, texts, and/or robocalls to your provided phone numbers. It is your responsibility to update or change your contact information, and if you do not, you take full responsibility for errors in communication. Email notices will be provided in HTML (or, if your system does not support HTML, in plain text) in the text of the e-mail or through a link to the appropriate page on our Website, accessible through any standard, commercially available Internet browser.

Notwithstanding any current or prior election to opt in or opt out of receiving telemarketing calls or SMS messages (including text messages) from us, our agents, representatives, affiliates, or anyone calling on our behalf, you expressly consent to be contacted by us, our agents, representatives, affiliates, or anyone calling on our behalf for any and all purposes arising out of or relating to your services and/or Company account, at any telephone number, or physical or electronic address you provide or at which you may be reached. You agree we may contact you in any way, including SMS messages (including text messages), calls using prerecorded messages or artificial voice, and calls and messages delivered using auto telephone dialing system or an automatic texting system. Automated messages may be played when the telephone is answered, whether by you or someone else. In the event that an agent or representative calls, he or she may also leave a message on your answering machine, voice mail, or send one via text. You consent to receive SMS messages (including text messages), calls and messages (including prerecorded and artificial voice and autodialed) from us, our agents, representatives, affiliates or anyone calling on our behalf at the specific number, or numbers, you have provided to us, or numbers we can reasonably associate with your account (through skip trace, caller ID capture or other means), with information or questions about your Services and/or Company account.

You certify, warrant and represent that the telephone numbers that you have provided to us are your contact numbers and that you will promptly update us with when these numbers change. You represent that you are permitted to receive calls at each of the telephone numbers you have provided to us.

You agree to notify us: (i) if any such phone number changes; (ii) is no longer active; or (ii) is ported from a landline to a wireless phone number. You can manage your contact preferences by updating us at any time. Your cellular or mobile telephone provider will charge you according to the type of plan you carry. We may listen to and/or record phone calls between you and our representatives without notice to you as permitted by applicable law. For example, we listen to and record calls for quality monitoring purposes.

This Agreement provides authorization for the Company to contact you about our other products and services or share information about your account with any designated partner or with any third-party vendor the Company uses to provide services and rewards to you. You authorize Company to share your customer information with Company agents, to the extent permitted by law.

14. 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. Company 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 Company 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.

15. MISCELLANEOUS

a. 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.

b. 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 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.

c. Assignment. Customer may not assign this Agreement or its 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 electricity 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, or (iii) in connection with any financing or other financial arrangement.

d. Forward Contract and UCC. You and Company acknowledge and agree that the transactions contemplated by this Agreement constitute "forward contracts" within the meaning of the United States Bankruptcy Code, and further acknowledge and agree that Company is a "forward contract merchant". Except as otherwise provided for in this this Amendment and the TOS, the provisions of the Uniform Commercial Code ("UCC") of Texas shall govern this Agreement and energy shall be deemed a "good" for purposes of the UCC.

e. No Waiver. Any failure by Company 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.

f. 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.

g. 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.

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

i. Electronic Signatures. The parties acknowledge and agree that this Agreement and all related agreements and documents to the Services may be executed by electronic signature, which shall be considered as an original signature for all purposes and shall have the same force and effect as an original signature. Without limitation, "electronic signature" shall include faxed versions of an original signature or electronically scanned and transmitted versions (e.g., via pdf) of an original signature.

j. Statement of Non-Discrimination. Company 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.

k. Rewards, Bonuses and/or Incentives Program Terms. Rewards, Bonuses and/or Incentives are subject to the following terms and conditions. For purposes of receiving any rewards, bonuses and/or incentives, 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, bonuses, and/or incentives are also subject to the rewards, bonuses, and/or incentives' terms and conditions stated in the offer and as may be located on our website(s) and those terms and conditions in the Terms of Service between Company and you, including, but not limited to, all terms related to dispute resolution, **in addition to the terms and conditions set forth herein**. More information on the terms and conditions of any reward, bonus, and/or incentive programs are available by calling 1-877-547-7275. Company reserves the right to disqualify any account holder from participation in rewards, bonuses and/or incentives' programs.

l. 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.

SPARK ENERGY, LLC
CERTIFICADO DE PUCT # 10046
TÉRMINOS DE SERVICIO PARA CLIENTES RESIDENCIALES Y COMERCIOS PEQUEÑOS – PRODUCTOS DE
TARIFAS VARIABLES Y FIJAS

Los siguientes Términos de Servicio (“TOS”) se aplican a todos los clientes residenciales y comerciales pequeños que se inscriben con Spark Energy, LLC (“Compañía” o “Spark Energy”) como su proveedor minorista de electricidad (“REP”) en o después de la fecha de emisión de TOS en ubicaciones dentro del territorio de servicio del Electric Reliability Council of Texas (“ERCOT”). Al aceptar el servicio eléctrico de la Compañía, usted (“Cliente”) autoriza a la Compañía a actuar como su REP. Como su REP, la Compañía se encargará de que su proveedor de servicios de transmisión y distribución entregue energía eléctrica a su dirección de servicio. Juntos, estos TOS, que incluyen un acuerdo de arbitraje y una renuncia de acción de clase, su información de autorización de inscripción, la Etiqueta de datos de electricidad (“EFL”) y el documento de divulgación Sus derechos como cliente (“YRAC”) describen colectivamente su acuerdo (“Acuerdo”) con respecto a su compra de servicio eléctrico de la Compañía. Usted estará sujeto a todas las disposiciones del Acuerdo, ya que pueden modificarse periódicamente.

COMO SE DETALLA A CONTINUACIÓN EN LA SECCION 8, ESTE ACUERDO CONTIENE RESOLUCIONES DE DISPUTA Y CONDICIONES DE ARBITRAJE VINCULANTE QUE AFECTAN SUS DERECHOS, INCLUYENDO UNA RENUNCIA A LAS ACCIONES COLECTIVAS Y JUICIOS DE JURADO. POR FAVOR REVISE ESTOS TÉRMINOS CUIDADOSAMENTE COMO LOS RECONOCE Y ACEPTA. CONSULTE LA SECCION 8 SI DESEA EXCLUIRSE DE LA ARBITACIÓN.

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

Excepto si se solicita una mudanza en el momento de la inscripción, los Clientes que se cambian a la Compañía tienen el derecho de cancelar este Acuerdo sin penalización ni tarifas dentro de tres días hábiles federales posteriores a la fecha de la autorización del Cliente y la recepción de estos TOS al (i) Llamar 1-877-54 SPARK (77275) las 24 horas del día, los 7 días de la semana; (ii) envío de fax (877) 374-8007; o (iii) enviar un correo electrónico a customercare@sparkenergy.com. Si cancela este Acuerdo por fax o correo electrónico, 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) nombre, dirección, número (s) de teléfono del cliente; y (iii) número de contrato de Spark Energy o el ESI ID.

1. PRECIOS DE SERVICIO BÁSICO

Su plan de tarifas será el especificado en su EFL. A menos que se haya inscrito en un producto que indique específicamente lo contrario, se le cobrará en función del uso real (si las lecturas del medidor están disponibles) y otros cargos, como se establece a continuación en este Acuerdo. La Compañía puede preparar una factura basada en el uso estimado del Cliente en ausencia de lecturas del medidor del Proveedor de servicios de transmisión y distribución (“TDSP”); sin embargo, una vez que se reciben las lecturas del medidor del cliente, la Compañía ajustará la próxima factura del Cliente para eliminar cualquier diferencia entre el uso estimado y real del Cliente.

a. Precio de Tarifas Fija

i. 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, el precio del contrato, un cargo mensual por cada ubicación de servicio (por metro), si se designa en la EFL y otros factores de precios. El precio también incluye los cargos estimados por los servicios de transmisión y distribución prestados por el TDSP, cargos recurrentes, incluido el costo de los servicios auxiliares, excluyendo los impuestos estatales y locales sobre las ventas, y el reembolso del impuesto estatal misceláneo sobre el ingreso bruto. La Compañía transferirá sin recargo los cargos impuestos por el TDSP, el impuesto de evaluación de la Comisión de Servicios Públicos de Texas (“PUCT”) y cualquier otro cargo impuesto por ERCOT, el PUCT u otros terceros de forma no recurrente para servicios o equipo adicional, o según lo dispuesto por la ley, regla o regulación aplicable. La Compañía puede ajustar el precio fijo si el medidor del Cliente no fue designado como residencial en el momento de la inscripción del Cliente o, durante el Plazo, la designación del medidor se cambia a no-residencial. El precio puede variar del monto que se muestra en el EFL únicamente para reflejar (i) cambios reales en los cargos de TDSP, cambios en las tarifas administrativas de ERCOT o de la entidad regional de Texas cobradas a las cargas o (ii) cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que

imponen tarifas o costos nuevos o modificados a la Compañía que están fuera del control de la Compañía. El precio no puede variar de la cantidad divulgada para reflejar cambios en los cargos por servicios auxiliares, a menos que la comisión designe expresamente un tipo específico de producto de servicios auxiliares como incurriendo en cargos fuera del control del proveedor eléctrico minorista (“REP”, por sus siglas en inglés) La compañía no puede usar una calificación crediticia, un historial crediticio o datos de pago de energía como base para determinar el precio del servicio eléctrico de un producto con un plazo de contrato de 12 meses o menos.

ii. Clientes de Comerciales Pequeños. Un “pequeño cliente comercial” es un cliente no residencial que tiene una demanda máxima de menos de 50 kilovatios durante cualquier período de 12 meses, a menos que la carga del cliente forme parte de un programa de agregación cuya demanda máxima es superior a 50 kilovatios durante el mismo período de 12 meses. El precio del servicio eléctrico proporcionado a todos los medidores comerciales pequeños en virtud de este Acuerdo se muestra 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, un cargo mensual por cada ubicación de servicio (por metro), si se designa en la EFL y otros factores de precios.

El precio también incluye cargos estimados por servicios de transmisión y distribución proporcionados por el TDSP, cargos recurrentes, incluido el costo de los servicios auxiliares, excluyendo los impuestos estatales y locales sobre las ventas, y el reembolso del impuesto estatal misceláneo sobre el ingreso bruto. La Compañía transferirá sin recargo los cargos impuestos por el TDSP, el impuesto de evaluación PUCT y cualquier otro cargo impuesto por ERCOT, el PUCT u otros terceros de forma no recurrente por servicios o equipos adicionales, o según lo dispuesto por Ley aplicable, norma o reglamento. La Compañía puede ajustar el precio fijo si el medidor del Cliente no fue designado como comercial pequeño al momento de la inscripción o, durante el Plazo, el medidor ya no está designado como comercial pequeño. El precio puede variar del monto que se muestra en el EFL únicamente para reflejar (i) cambios reales en los cargos de TDSP, cambios en las tarifas de ERCOT o de la entidad regional de Texas cobradas a las cargas, o (ii) cambios resultantes de leyes federales, estatales o locales que imponen tarifas o costos nuevos o modificados a la Compañía que están fuera del control de la Compañía. El precio no puede variar de la cantidad divulgada para reflejar cambios en los cargos por servicios auxiliares, a menos que la comisión designe expresamente un tipo específico de producto de servicios auxiliares como incurriendo en cargos fuera del control del proveedor eléctrico minorista (“REP”, por sus siglas en inglés)

b. Precio de Tarifas Variable:

i. Clientes Residenciales. El precio del primer mes de servicio eléctrico provisto bajo este Acuerdo se muestra en el EFL. El precio incluye el precio del suministro de energía según el área de servicio y los cargos de la Compañía por organizar los servicios de transmisión y distribución y otros Factores de precios. La Compañía puede 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 puede variar del monto que se muestra en el EFL solo por los motivos descritos en el EFL. Después del primer mes de servicio, el precio es variable y cambiará a discreción de la Compañía.

Las Tarifas Variables cambian a discreción de la Compañía y pueden ser mayores o menores cada mes según las condiciones comerciales y de mercado. Las tarifas variables se establecen a discreción de la Compañía y pueden variar en función de numerosos factores de precios (“Factores de precios”), que incluyen, entre otros, la evaluación de la Compañía de las condiciones comerciales y de mercado aplicables, costos de operación, costos relacionados con la deuda incobrable del consumidor, costos de cobertura y suministro históricos y proyectados, costos de equilibrio y precios del ciclo anterior de lectura del medidor, montos proyectados de facturas de clientes, tarifas y evaluaciones de servicios y procesamiento, cambios y costos regulatorios y de cumplimiento, y precios de la competencia, y las fechas de restablecimiento de precios aplicables y pueden incluir los siguientes costos adicionales: servicios auxiliares y otros costos ISO, costos de capacidad, costos de transmisión, costos de pérdida de línea, costos de RMR, costos de crédito, costos de equilibrio, costos de confiabilidad de invierno, costos asociados con el cumplimiento de cualquier estándar de cartera renovable aplicable, cambios en la ley y un margen de beneficio determinado en La única discreción de la Compañía que puede variar de mes a mes.

ii. Clientes de Comerciales Pequeños. Un “cliente comercial pequeño” es un cliente no residencial que tiene una demanda máxima de menos de 50 kilovatios durante cualquier período de 12 meses, a menos que la carga del cliente sea parte de un programa de agregación cuya demanda máxima exceda los 50 kilovatios durante el período mismo período de 12 meses. El precio del servicio eléctrico provisto a todos los medidores comerciales pequeños bajo este Acuerdo se muestra en el EFL. El precio incluye el precio del suministro de energía basado en el área de servicio y un cargo mensual por cada ubicación de servicio (por metro), si se designa en el EFL. El precio también incluye cargos estimados por servicios de transmisión y distribución proporcionados por el TDSP. La Compañía transferirá sin recargo los cargos impuestos por el TDSP, el impuesto de evaluación PUCT y cualquier otro cargo impuesto por ERCOT, el PUCT u otros terceros de forma no recurrente por servicios o equipos adicionales, o según lo dispuesto por Ley aplicable, norma o reglamento. La Compañía puede ajustar el precio si el medidor del Cliente no fue designado como comercial pequeño al momento de la inscripción. El precio puede variar del monto que se muestra en el EFL solo por los motivos descritos en el EFL. Después del primer mes de servicio, el precio es variable y cambiará a discreción de la Compañía según las condiciones del mercado.

c. Cargo por cancelación anticipada (“ETF”) (solo precios de tasa fija). El Cliente puede rescindir este Acuerdo sin que se le cobre un ETF o una tarifa de cancelación si se muda a otra ubicación y proporciona una dirección de reenvío y, si es necesario, evidencia razonable de que el Cliente ya no ocupa la dirección del servicio. A menos que el Cliente se mude a otra ubicación como se describe anteriormente, el Cliente pagará el ETF que se muestra en el EFL a la Compañía si el Cliente cancela o rescinde este Acuerdo antes del final del Plazo, a menos que dicha Compañía renuncie a dicho ETF o lo modifique por escrito. El Cliente será responsable de los montos adeudados, hasta la fecha de cambio, de todos los cargos pendientes incurridos antes de la cancelación por parte del Cliente.

Cualquier ETF se puede aplicar automáticamente a la tarjeta de crédito o la cuenta bancaria del Cliente, según los arreglos de pago automático realizados durante la inscripción.

d. Otros Cargos y Tarifas. Los Servicios de la Compañía son solo una parte de su factura mensual total por la entrega de electricidad. Todos los impuestos aplicables y las tarifas no recurrentes se reflejarán por separado como cargos detallados en la factura del Cliente. Los cargos no recurrentes facturados por un TDSP por establecer, cambiar, desconectar, reconectar o mantener el servicio se transferirán al Cliente. Los cargos no recurrentes facturados por un TDSP incluyen, entre otros, tarifas de conexión de servicio, lecturas de medidores fuera de ciclo, tarifas de prueba de medidores y tarifas de desconexión y reconexión. La Compañía no paga ni hace arreglos para el pago de ninguna deuda pendiente adeudada por el Cliente al TDSP o al REP anterior. Además de los cargos o tarifas especificados en otras partes de este Acuerdo o autorizados por la ley, de vez en cuando, la Compañía puede agregar, modificar o cambiar su tarifa. A continuación, se proporcionan tarifas adicionales que pueden aplicarse a usted.

- \$ 30.00 por pagos devueltos por fondos insuficientes o información inexacta proporcionada por cualquier método de pago, incluidos, entre otros, cheque bancario o personal, deducción de cuenta de plan de pago automático o tarjeta de crédito / débito.
- Tarifa de notificación de \$ 9.99 DNP por la emisión de una notificación de desconexión del servicio eléctrico (esta tarifa se evaluará independientemente de si su servicio eléctrico está realmente desconectado).
- Tarifa de desconexión de \$ 50.00 por cada solicitud de desconexión que la Compañía envía a TDSP para la cuenta del Cliente, independientemente de si su servicio está realmente desconectado.
- Multa por pago tardío del 5% de un saldo delinciente.
- Tarifa de cobro de \$ 3.00 por llamadas de cobro realizadas para satisfacer un saldo vencido
- \$ 6.95 / tarifa de llamada para clientes que hacen un pago a través de un centro de llamadas
- Tarifa de procesamiento de \$ 2.95 por transacción con tarjeta de crédito (los pagos recibidos por correo ordinario y los pagos procesados mediante giro automático NO tendrán una tarifa de procesamiento de pagos)

e. Impuestos. El Cliente es responsable y pagará todos los impuestos aplicables al servicio eléctrico proporcionado por la Compañía para la cuenta del Cliente. Si el Cliente es una entidad exenta de impuestos, debe proporcionar a la Compañía los certificados necesarios y otra documentación para calificar para dicho estado. El Cliente también será responsable de todos los impuestos sobre los ingresos brutos del servicio eléctrico proporcionado por la Compañía al Cliente y todas las demás evaluaciones y otros cargos impuestos por cualquier autoridad gubernamental, incluido, entre otros, el PUCT.

f. El Precio Incluye Pagos a Corredor-Agente Externo. El precio actual del servicio se indica en su Autorización y / o en el EFL. Usted comprende y acepta que, si la Compañía utilizó un corredor-agente externo, la Compañía realizará un pago a dicho corredor-agente externo en relación con sus esfuerzos para facilitar que el cliente celebre este Acuerdo; el Cliente también comprende y acepta que el Precio refleja la tarifa La Compañía paga al corredor-agente externo, y dicho corredor-agente externo actúa en nombre del Cliente como representante del Cliente y no es un representante o agente de la Compañía. El cliente también entiende y acepta que, como tal, debe dirigir cualquier pregunta relacionada con tales tarifas a su corredor-agente externo.

g. Cambio de ley. Esta disposición se aplica a todos los planes tarifarios, ya sean fijos, indexados o variables, según lo permita la ley aplicable. Este Acuerdo está sujeto a cualquier cambio de ley federal, estatal, local o de proveedor de transmisión, que incluye cambios en la legislación, acciones regulatorias, órdenes, reglas, tarifas, regulaciones, políticas, orientación, cláusulas adicionales, tarifas, estructuras de precios, estructuras de mercado, cargos por capacidad y cambios en los perfiles de carga del cliente (cada uno, un 'Cambio en la Ley'). Si hay un cambio en la ley que resulta en un aumento en el costo para la Compañía, o si la Compañía no puede cumplir, prohibir o frustrar su intención conforme a este Acuerdo, la Compañía puede rescindir este Acuerdo con aviso a usted o ajustar su tarifa según sobre tal cambio en la ley.

2. OFERTA DE SERVICIOS; TÉRMINO

a. Oferta de servicios energéticos. Su inscripción depende de su entrada de datos de inscripción correctos y si proporciona datos incorrectos, su solicitud de inscripción puede no procesarse debido a dicha información incorrecta. La Compañía no puede detectar dichos errores y no es responsable de corregirlos ni de informarle. La Compañía no controla la oportunidad de cambiar su energía y no tiene responsabilidad por dicho período de tiempo para el procesamiento. El Cliente reconoce que la Compañía no puede garantizar el cambio de la cuenta del Cliente a la Compañía en una fecha específica y por la presente exime a la Compañía de cualquier responsabilidad por, o que surja, de retrasos en este proceso.

b. Término. El período de tiempo mínimo en que este Acuerdo estará en vigencia ('Término') es: (i) un mes para precios variables y (ii) el período de tiempo indicado en el EFL para precios de tasa fija. El Término comienza en la fecha en que se acepta la inscripción del Cliente en la Compañía y, para los planes de tarifa variable, continúa mes a mes hasta que el Cliente lo rescinda. El Cliente será responsable de los montos adeudados a la Compañía por el consumo utilizado por el Cliente hasta la fecha en que la rescisión de este Acuerdo entre en vigencia.

c. Notificación de Vencimiento del Contrato. Para los planes de tarifa fija, la Compañía les enviará a los Clientes residenciales y comerciales pequeños al menos tres avisos por escrito de la fecha en que vencerá el producto de tarifa fija. Los avisos se proporcionarán durante el último tercio del período de tarifa fija y en intervalos que permitan, en cuanto sea factible y razonable, la distribución pareja de los avisos a lo largo del último tercio del período de tarifa fija. Para los contratos con un período de 12 meses o

más, los primeros avisos pueden proporcionarse hasta tres meses antes de la fecha de finalización del período de tarifa fija. Los avisos se proporcionarán por correo a la dirección de facturación del Cliente, a menos que el Cliente seleccione o notifique a la Compañía la preferencia de recibir comunicaciones electrónicamente.

Para contratos residenciales de tarifa fija por un período:

- a) de más de cuatro meses, el aviso final se proporcionará al menos 30 días antes de la fecha en que la tarifa fija venza.
- b) de cuatro meses o menos, el aviso final se proporcionará al menos 15 días antes de la fecha en que la tarifa fija venza.

Para Clientes Comerciales Pequeños, el aviso final se proporcionará al menos 14 días antes de que la tarifa fija venza.

Como parte de la notificación, la Compañía proporcionará al Cliente los nuevos términos de servicio, etiqueta de información sobre la electricidad y documento sobre sus derechos como cliente ("TOS", "EFL" y "YRAC", por sus siglas en inglés, respectivamente). Si el Cliente no selecciona un nuevo plan de electricidad de tarifa fija antes de la fecha de vencimiento después de que el cliente haya recibido todos los avisos de vencimiento requeridos, el servicio eléctrico del Cliente con la Compañía continuará automáticamente de manera mes a mes a la tarifa de mercado variable actual de la Compañía como se describe en la Fijación de precios de tarifa variable, que es una tarifa mensual, y puede incluir un costo mensual de servicio al cliente, todo lo cual también se establecerá en los nuevos TOS, EFL e YRAC proporcionados al Cliente antes de cambiar a nuestro acuerdo mes a mes.

Si al Cliente no se le proporcionan los avisos adecuados del vencimiento del contrato de tarifa fija, el contrato continuará bajo los términos de fijación de precios del producto de tarifa fija hasta que se proporcionen los avisos adecuados, o el cliente seleccione otro producto de electricidad. Si el Cliente no toma ninguna acción, para garantizar la recepción continua del servicio de electricidad al vencimiento del precio de tarifa fija del Cliente, el cliente automáticamente continuará siendo servido por la Compañía de conformidad con un producto de renovación por defecto, que debe ser un producto mensual.

3. CRÉDITO Y DEPÓSITOS

a. Inscripción de clientes. Es posible que se le solicite al Cliente que deposite un depósito antes de recibir el servicio eléctrico de la Compañía si no puede demostrar la solvencia. Mientras recibe el servicio eléctrico de la Compañía, es posible que se le solicite al Cliente que deposite un depósito, incluso si no se requiere como condición para la inscripción, si el Cliente está atrasado en el pago de una factura más de una vez o si su servicio eléctrico ha finalizado o desconectado por falta de pago durante los 12 anteriores meses de servicio

b. Monto del Depósito. Si se requiere un depósito, no puede exceder el mayor de (i) la suma de las facturas estimadas para los próximos dos meses, o (ii) un quinto de la facturación anual estimada. Los depósitos se mantendrán en cuentas separadas y no se combinarán con los fondos de la Compañía.

c. Desconexión por Falta de Pago del Depósito. La compañía puede finalizar o desconectar el servicio eléctrico si el depósito adicional no se recibe dentro de los 10 días de la solicitud, siempre que se haya emitido un aviso de desconexión por escrito al Cliente. Un aviso de desconexión puede combinarse o emitirse simultáneamente con la solicitud por escrito para el depósito adicional.

d. Intereses sobre depósitos. La Compañía remitirá a los intereses del Cliente obtenidos en el depósito del Cliente en el momento en que el depósito sea devuelto o acreditado a la cuenta del Cliente o, si el Cliente lo solicita, anualmente. La tasa de interés será al menos igual a la establecida por la PUCT cada año. Si un depósito se reembolsa dentro de los 30 días de la fecha del depósito, no se pagará ningún interés. Si la Compañía retiene el depósito por más de 30 días, el pago de intereses se hará retroactivo a la fecha en que la Compañía recibió el depósito. El depósito dejará de generar intereses en la fecha de devolución o se acredite en la cuenta del Cliente.

e. Devolución del depósito. Los depósitos del Cliente retenidos por la Compañía serán devueltos al Cliente como crédito a una factura por el servicio eléctrico proporcionado 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 no residenciales. clientes.

f. Consideraciones de Depósito Para Clientes Residenciales. Si usted es un cliente residencial, podemos renunciar al requisito de depósito si tiene 65 años de edad o más y no está atrasado en el pago de ninguna cuenta de servicio eléctrico, o si se ha determinado que es víctima de violencia familiar. Llame a la Compañía si cree que puede calificar para una exención del depósito.

4. FACTURAS Y PAGO

a. Facturas. Para los clientes residenciales, la Compañía entregará las facturas del Cliente mensualmente por correo de los EE. UU. A la dirección de facturación designada del Cliente, o si el Cliente se inscribe en una 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 en ese momento de inscripción, o en cualquier otra dirección de correo electrónico según lo indique el Cliente por escrito. Para clientes comerciales, la Compañía entregará las facturas de los Clientes mensualmente electrónicamente; o por correo de los EE. UU. a la dirección de facturación designada del Cliente si así lo solicita el Cliente o si así lo exige la ley aplicable.

b. Pagos. Todas las facturas vencen cuando se prestan. Los pagos están vencidos si no se reciben al cierre del negocio el día 16 después de la fecha de la factura o la fecha del matasellos en el sobre, lo que sea posterior ('Fecha de vencimiento'). Si el día 16 cae en un fin de semana o feriado, la fecha de vencimiento será el siguiente día hábil después del día 16. Si el Cliente no paga el monto total de cualquier factura en su Fecha de vencimiento, se le cobrará al Cliente una multa por pago atrasado equivalente al 5% del saldo

adeudado no impugnado. No se aplicará una multa por pago tardío a ningún saldo al que ya se haya aplicado. Si el Cliente tiene varias ubicaciones de servicio, el Cliente es responsable de los términos y la responsabilidad agregada de todos los cargos en virtud de dichos contratos del Cliente. La facturación y el pago para un cliente no residencial que es una entidad gubernamental sujeta a la Ley de Pago Inmediato ('PPA'), tal como se define en el Capítulo 2251 del Código del Gobierno de Texas, es según lo dispuesto en el PPA. Los pagos realizados a través de proveedores de pagos de terceros pueden estar sujetos a una tarifa evaluada por dichos proveedores, según lo dispuesto y notificado por dicho proveedor en el momento de dicho pago.

c. Pago automático. El Cliente puede inscribirse en una opción de pago electrónico mediante la cual la Compañía organizará el pago automático desde la cuenta de servicios financieros designada por el Cliente. El pago se deducirá automáticamente de la cuenta del Cliente a partir de la fecha de la factura.

d. Disputas de Facturación. Si el Cliente, de buena fe, disputa cualquier cargo, el Cliente debe pagar la cantidad que considere correcta y proporcionar una descripción escrita de la disputa, junto con la documentación de respaldo que respalde su reclamo, a la Compañía antes de la Fecha de vencimiento. Si finalmente se determina que dichos montos son pagaderos, se le cobrará al Cliente una multa por pago tardío equivalente al 5% de dicho monto. Todas las disputas de facturación deben notificarse a la Compañía dentro de un año o la Compañía se reserva el derecho de prohibir cualquier disputa como inoportuna, donde lo permita la ley.

e. Programas de Pago Alternativos, Asistencia, Arreglos. El Cliente debe comunicarse con la Compañía de inmediato si no puede pagar su factura a tiempo. Si el Cliente no puede pagar una factura a tiempo, las opciones de pago que se enumeran a continuación pueden estar disponibles. La Compañía, a su exclusivo criterio, puede permitirle al Cliente pagar la factura pendiente después de su Fecha de vencimiento, pero antes de la fecha de vencimiento de la próxima factura. Si al Cliente se le ha facturado menos de \$ 50.00 o más o la factura se vence durante una emergencia de clima extremo, la Compañía puede ofrecer un plan de pago o un arreglo de pago alternativo. Una orden de desconexión se suspenderá según lo acordado en un plan de pago si la Compañía emitió un aviso de desconexión antes de celebrar un acuerdo de pago con el Cliente. Si el pago no se recibe antes de la fecha de vencimiento del acuerdo de pago, el servicio eléctrico del Cliente se desconectará sin previo aviso. Un programa de pago de facturas de asistencia energética puede estar disponible para clientes residenciales que no pueden pagar sus facturas y requieren asistencia financiera. Este programa está financiado por contribuciones de clientes de la Compañía.

f. Planes de Pago Diferido. El Cliente puede ser elegible para un plan de pago diferido si no puede pagar su factura a tiempo; a menos que ese Cliente: (i) haya sido desconectado durante los 12 meses anteriores, (ii) haya presentado más de dos pagos durante los 12 meses anteriores que se encontró que no hay fondos suficientes disponibles, o (iii) haya recibido el servicio eléctrico de la Compañía para menos de tres meses, y el cliente carece de: (a) crédito suficiente; o (b) un historial satisfactorio de pago por el servicio eléctrico de un REP o servicio público anterior. Se aplicará una multa del 5% por retraso en el pago si los pagos no se reciben en la fecha de vencimiento establecida en el plan. El servicio eléctrico del Cliente aún puede finalizar y desconectarse si el Cliente no cumple con los requisitos del plan de pago diferido. Si el Cliente ha recibido un aviso de desconexión, las cantidades morosas pagadas bajo un plan de pago diferido incluirán un pago inicial del 50% del saldo pendiente y el saldo restante a pagar en cuotas iguales durante al menos los próximos cinco ciclos de facturación.

g. Facturación de Nivel y Promedio. El Plan de facturación nivelada le permite pagar aproximadamente la misma cantidad mensual por el servicio eléctrico, sujeto a por lo menos un ajuste anual basado en el consumo real. Este Plan hace que sus facturas de electricidad sean más parejas y se basa en su plan de precios actual, historial de uso, costo de servicio mensual, si corresponde a su plan, y un monto adicional del factor de riesgo del veinticinco por ciento. El Plan está disponible para (i) Clientes que actualmente no están morosos en el pago a Spark Energy y (ii) Clientes morosos que califican para el estatus de bajos ingresos, lo cual puede requerir un depósito de no más del 50% del monto moroso, y un pago completo de cualquier saldo restante de los montos morosos en cuotas iguales de hasta cinco ciclos de facturación. Cualquier requisito para el pago en cuotas le será proporcionado por la Compañía por escrito. Además, la inscripción con la Compañía en su Plan de facturación nivelada requiere que el Cliente (i) no tenga más de una factura de pago atrasado en los últimos 12 meses consecutivos, (ii) no tenga tres o más avisos de desconexión del servicio mientras esté inscrito en el Plan de facturación nivelada, (iii) el Cliente debe inscribirse en un acuerdo de pago automático con la Compañía, (iv) el cliente debe tener una dirección de correo electrónico válida, y (v) el Cliente no puede contar con un producto de tarifa variable.

Al inscribirse, la Compañía revisará su uso histórico durante los 12 meses anteriores. Si el uso histórico no está disponible, la compañía usará el uso anterior que está disponible para la dirección de servicio y lo aplicará a su precio actual para calcular su facturación nivelada. La Compañía aplicará su precio, cualquier costo aplicable y el adicional por riesgos al uso promedio durante el último año. El precio en su factura se aplicará al uso promedio para establecer su monto mensual de facturación nivelada. Su factura mostrará tanto el uso real como los montos reales de la factura; sin embargo, solo pagará el monto nivelado. La diferencia acumulada entre su factura y pagos equilibrados y su costo real se mostrará cada mes. Su cuenta será revisada cada 3 meses para determinar si el monto de facturación nivelada es apropiado. Si, tras la revisión de la Compañía, se determina que su uso real facturado fue más del 10% por encima o por debajo de su promedio, la Compañía ajustará su monto de facturación nivelada para reflejar mejor el uso.

La Compañía puede facturar o acreditar cualquier sobrefacturación o subfacturación, según corresponda, al menos una vez cada 12 meses. La Compañía puede cobrar los costos subrecuperados y/o reembolsar cualquier monto sobrecuperado de usted anualmente o al finalizar su servicio. Usted está obligado a pagar por todo el uso real en virtud de este Acuerdo. Se le finalizará la facturación nivelada si: (1) no realiza un pago antes de la fecha de vencimiento de la factura, (2) se le emite un aviso de desconexión, (3) se retrasa en el pago de una factura más de una vez en los últimos 12 meses consecutivos, (4) su servicio se desconecta por falta de pago, o (5) su institución financiera devuelve 2 o más pagos.

Si su cuenta se elimina de la facturación nivelada y se devuelve a la facturación regular, cualquier variación en los cargos reales y los montos de facturación nivelada será de vencimiento inmediato con su próxima factura regular. Si su participación en la facturación nivelada es cancelada o finalizada por cualquier motivo, o su servicio eléctrico es desconectado, es posible que no sea elegible para reinscribirse.

5. TERMINACIÓN Y DESCONEXIÓN

a. Terminación del Servicio. La Compañía puede rescindir este Acuerdo si el Cliente no paga puntualmente (en relación con el servicio eléctrico o un depósito para el servicio eléctrico) o si no cumple con sus obligaciones en virtud de este Acuerdo. El Cliente recibirá un aviso por escrito que indica que el servicio del Cliente se cancelará por falta de pago y que el servicio del Cliente se cancelará. El Cliente debe comunicarse con la Compañía inmediatamente si no puede pagar su factura en la Fecha de vencimiento. La compañía también puede rescindir este Acuerdo en cualquier momento y le notificará si así lo exige la ley; siempre que, para los contratos de tasa fija, la Compañía respetará el plazo de su plazo fijo, pero puede decidir, a su exclusivo criterio, no ofrecerle un plazo de renovación al final de su plazo.

b. Desconexión del Servicio. La Compañía, como REP, puede solicitar la desconexión del servicio del Cliente si el pago por el servicio eléctrico no se ha recibido antes de la fecha de vencimiento final. La compañía puede autorizar la desconexión del servicio eléctrico de un cliente después de un aviso apropiado por cualquiera de las siguientes razones: (i) El cliente no paga o no hace los arreglos de pago diferido en la fecha de desconexión indicada en el aviso de desconexión; (ii) El cliente utiliza el servicio de manera que interfiere con el servicio de otros o la operación de equipos no estándar; (iii) El Cliente no paga un depósito como se requiere en estos Términos de Servicio.

c. Aviso de Desconexión. La Compañía proporcionará al Cliente un aviso por escrito con al menos 10 días de anticipación sobre su intención de desconectar el servicio del Cliente. El aviso de desconexión será un envío por correo diferente al de la factura regular del Cliente con una fecha de desconexión indicada y las palabras 'aviso de desconexión' mostradas. Cualquier fecha de vencimiento en el aviso de desconexión no será feriado, fin de semana o cualquier otro día en que la Compañía no esté disponible para aceptar pagos. El servicio eléctrico puede desconectarse sin previo aviso si existe una condición peligrosa conocida, en cuyo caso, el aviso se proporcionará por teléfono o se publicará en la puerta de la unidad residencial tan pronto como sea posible después de desconectar el servicio. El servicio eléctrico se desconectará si se determina que el Cliente no tenía autoridad para recibir el servicio eléctrico en la dirección del servicio o si ha habido alteración del equipo del TDSP o evidencia de robo del servicio. Para ver la regla §25.483 de PUCT (Desconexión del servicio), vaya a <https://www.puc.texas.gov/agency/ruleslaws/subrules/electric/25.483/25.483.pdf>. La inscripción del Cliente en otro REP después de la desconexión no eximirá al Cliente de su obligación de pagar a la Compañía todos los montos adeudados por el servicio eléctrico proporcionado por la Compañía al Cliente. Si el servicio del Cliente se desconecta, la factura final del Cliente se conciliará. La desconexión no exime al Cliente de la responsabilidad de pagar su factura en su totalidad.

d. Condición Crónica o Cuidados Críticos. Si la interrupción o suspensión de su servicio eléctrico creará una condición grave o potencialmente mortal, usted o una persona que resida permanentemente en su residencia puede calificar para la designación como cliente de Condición Crónica o Atención Crítica. Es responsabilidad del Cliente asesorar a la Compañía por escrito sobre la solicitud de servicio si el Cliente o una persona que reside permanentemente en la residencia del Cliente es o puede calificar como un cliente residencial de Cuidado Crítico o Condición Crónica. Si lo solicita, le proporcionaremos el Formulario de determinación de elegibilidad para cuidados críticos o condiciones crónicas estandarizado de la PUCT, que debe completar su médico y devolvernos a nosotros o al TDU. El TDSP determina si usted califica. Para solicitar esta designación, debe completar y enviar la solicitud estándar de PUCT y devolverla a su TDSP. La designación como cliente de Condición Crónica o Cuidado Crítico no le exime de su obligación de pagar por el servicio eléctrico que recibe.

e. Pagos Automático. Si le ha proporcionado a la Compañía, sus filiales o agentes un número de tarjeta de crédito, usted autoriza a cargar cualquier saldo pendiente a dicha tarjeta de crédito en cualquier momento. Se le facturará y pagará a la Compañía por los servicios de energía que se le brinden en función de las lecturas del medidor y la información de consumo que la Compañía recibe de su servicio de transmisión aplicable ("Cantidad de facturación"). Para cuentas comerciales, la Compañía tendrá la opción de ajustar la Cantidad de facturación para el combustible y la pérdida de línea retenida por su servicio de transmisión y transportadores interestatales de las Cantidades compradas. Usted es responsable de pagar y reembolsar a la Compañía todas las tarifas aplicables. Si está exento de impuestos, debe proporcionar a la Compañía un certificado de exención antes de que comiencen sus servicios de energía o la Compañía le cobrará los impuestos aplicables.

6. CARGOS DE COLECCION Y DE ABOGADOS

Si el Cliente no cumple con el pago inmediato de los montos adeudados en virtud de este Acuerdo, la Compañía puede evaluar todos y cada uno de los honorarios o cargos, incluidos los honorarios razonables de abogados y los costos judiciales, incurridos en relación con el cobro de saldos morosos. La empresa puede utilizar los servicios de agencias de cobro de deudas, agencias de informes de consumidores y otros recursos, según lo permitido por la ley, para cobrar los saldos impagos en la cuenta del Cliente.

7. DISPUTAS O QUEJAS

Tiene derecho a presentar una queja formal o informal ante la PUCT o cualquier organismo regulador con autoridad para revisar su queja, y nada en la Sección 8, Arbitraje vinculante, tiene la intención de prohibir ese derecho a cualquier derecho

individual de quejarse o disputar sus problemas. Además, siempre puede contactarnos si tiene alguna pregunta sobre su factura o nuestro servicio. Nuestros representantes de servicio al cliente lo ayudarán a resolver su problema o, si no pueden hacerlo de inmediato, lo investigarán y le relatarán sus conclusiones.

Si tiene una disputa de facturación u otra disputa que no puede resolver con la Compañía, puede comunicarse con la PUCT en PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326 o llamando al (512) 936-7120 o al número gratuito (888) 782-8477. Las personas con discapacidad auditiva y del habla con teléfonos de texto (TTY) pueden comunicarse con la PUCT llamando al (512) 936-7136.

8. ARBITRAJE VINCULANTE

POR FAVOR LEA ESTA SECCION ATENTAMENTE. AFECTA SUS DERECHOS. Esta Sección 8 no se aplica a aquellas disputas individuales decididas por la PUCT. Si la PUCT no tiene autoridad con respecto a su disputa individual, se aplicará esta Sección 8.

Esperamos no tener nunca una disputa, pero si lo hacemos, usted y la Compañía acuerdan intentarlo durante sesenta (60) días para resolverlo de manera informal. Si no podemos, usted y la Compañía **acuerdan someterse a un arbitraje individual vinculante ante la Asociación Americana de Arbitraje ('AAA') de conformidad con la Ley Federal de Arbitraje ('FAA'), y no presentar una demanda en el tribunal frente a un juez o jurado.** En cambio, un árbitro neutral decidirá y la decisión del árbitro será final, excepto por un derecho limitado de revisión bajo la FAA. **No se permiten demandas colectivas, arbitrajes en toda la clase, acciones de abogados generales privados y cualquier otro procedimiento en el que alguien actúe en calidad de representante. Tampoco se combinan procedimientos individuales sin el consentimiento de todas las partes. Este arbitraje es obligatorio y no permisivo.**

a. Disputas Cubiertas: Todo. Salvo que se indique lo contrario en el presente, el término 'disputa' es tan amplio como puede ser. Incluye cualquier reclamo o controversia entre usted y nosotros con respecto a los Servicios, Productos, Sitio web, Medios, el software relacionado con los Servicios, el precio de los Servicios o software, su Cuenta, publicidad, marketing, comunicaciones, acciones de precios, Tarifas, autorizaciones, su transacción de compra, facturación, estos términos y este Acuerdo, bajo cualquier teoría legal que incluya contrato, garantía, agravio, estatuto o regulación que surja entre el Usuario y la Compañía, incluidos sus respectivos padres, subsidiarias, afiliados, funcionarios, directores, empleados, Los agentes, predecesores y sucesores se resolverán mediante arbitraje vinculante de forma individual de acuerdo con esta disposición de arbitraje. Este acuerdo de arbitraje está destinado a ser ampliamente interpretado. Por ejemplo, incluye, pero no se limita a: reclamos que surjan de o estén relacionados con cualquier aspecto de la relación entre nosotros, ya sea por contrato, agravio, estatuto, fraude, tergiversación o cualquier otra teoría legal; reclamos que surgieron antes de este o cualquier Acuerdo previo; y reclamos que puedan surgir después de la terminación de este Acuerdo.

Todas las disputas y reclamos deben presentarse dentro de un (1) año del reclamo que surja o dicho reclamo está prohibido, abandonado y sin efecto. A menos que se indique lo contrario en este Acuerdo, cualquier audiencia de arbitraje se llevará a cabo en Houston, Texas. Usted comprende y acepta que arbitrará con la Compañía a título individual, no como representante o miembro de una clase. Su reclamo no se puede unir con el reclamo de ninguna otra persona, y no habrá autoridad para que cualquier disputa sea arbitrada en una demanda colectiva. El árbitro, y no cualquier tribunal o agencia federal, estatal o local, tendrá autoridad exclusiva para resolver cualquier disputa relacionada con la interpretación, aplicabilidad, exigibilidad o formación de este Acuerdo, incluyendo, entre otros, cualquier reclamo que todos o cualquier parte de este Acuerdo es nulo o anulable. Cualquier parte que se niegue a cumplir con una orden de los árbitros será responsable de los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados, incurridos por la otra parte para hacer cumplir el laudo.

Sin perjuicio de lo anterior, usted o la Compañía pueden presentar reclamos en un tribunal de reclamos menores en su jurisdicción, si ese tribunal tiene jurisdicción sobre las partes y la acción y el reclamo cumple con las prohibiciones en procesos generales de clase, representantes y abogados privados y alivio individualizado discutido aquí. También puede plantear problemas a las agencias ejecutivas o administrativas federales, estatales y locales.

La resolución de su disputa con la Compañía a través del arbitraje significa que tendrá una audiencia imparcial ante un árbitro neutral en lugar de en un tribunal ante un juez o jurado. **USTED ACEPTA QUE, AL UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS, AL UTILIZAR NUESTROS PRODUCTOS, AL UTILIZAR NUESTRO SITIO WEB, AL INSCRIBIRSE Y / O AL INGRESAR A ESTE ACUERDO, USTED Y LA COMPAÑÍA CADA UNO DEJAN EL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO Y EL DERECHO A PARTICIPAR EN UNA CLASE, REPRESENTANTE O ABOGADO PRIVADO ACCIÓN GENERAL.**

b. Optar por el Arbitraje. DENTRO DE 30 DÍAS (A MENOS QUE SE REQUIERE UN PERÍODO MÁS LARGO POR LEY) DE LA PRIMERA INSCRIPCIÓN A LOS SERVICIOS O DE RECIBIR ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE SI YA RECIBE SERVICIOS, SI NO DESEA ESTAR SUJETO A ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE, DEBE NOTIFICAR A LA COMPAÑÍA POR ESCRITO POR CORREO ELECTRÓNICO NOSOTROS EN NOARBITRATION@SPARKENERGY.COM O POR CORREO CERTIFICADO A LA COMPAÑÍA EN LA DIRECCIÓN EN LA PÁGINA 1 DE ESTE ACUERDO, ATTN. ARBITRAJE. SU NOTIFICACIÓN ESCRITA A LA COMPAÑÍA DEBE INCLUIR SU NOMBRE, DIRECCIÓN Y NÚMERO DE CUENTA DE LA COMPAÑÍA, ASÍ COMO UNA DECLARACIÓN CLARA DE QUE NO DESEA RESOLVER DISPUTAS CON LA COMPAÑÍA A TRAVÉS DEL ARBITRAJE. SU DECISIÓN DE EXCLUIRSE DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE NO TENDRÁ EFECTOS ADVERSOS EN SU RELACIÓN CON LA COMPAÑÍA O SU USO DE LOS SERVICIOS. EL ABANDONARSE DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE NO TIENE EFECTO EN NINGÚN OTRO ACUERDO DE ARBITRAJE FUTURO QUE PUEDA TENER CON LA COMPAÑÍA.

c. Proceso de Pre-arbitraje.

i. Aviso de disputa. Antes de comenzar una acción en arbitraje, primero debe notificarnos su disputa y darnos la oportunidad de resolverla sin necesidad de arbitraje. Debe escribirnos una carta explicando brevemente la disputa y declarando el alivio que usted exige. Proporcione la mayor cantidad de información posible, incluidas las fechas aplicables y las cantidades específicas de dinero. Incluya también el nombre del titular de la cuenta, el número de cuenta, la dirección del servicio y un número de teléfono para comunicarse con usted durante el horario comercial. Una vez que nos haya escrito la carta, envíenosla por correo certificado a la dirección de la Compañía en la página 1 de este Acuerdo.

ii. Período de espera de 60 días. Si la Compañía no ha podido resolver su disputa a su satisfacción dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha en que recibimos su Aviso de disputa, puede iniciar un procedimiento de arbitraje.

d. Inicio de un Arbitraje. Para comenzar un arbitraje, debe enviar una Demanda de arbitraje por escrito a la Asociación Americana de Arbitraje, Servicios de presentación de casos, 1101 Laurel Oak Road, Suite 100, Voorhees, NJ 08043, con una copia a la compañía. Puede encontrar un formulario de Demanda de arbitraje en el sitio web de AAA en <https://www.adr.org/rulesformsfees?practice=55>.

e. Proceso de Arbitraje. El arbitraje será administrado por la AAA bajo las Reglas de Arbitraje del Consumidor de la AAA, según lo modificado por esta disposición de arbitraje. Puede obtener copias de esas reglas de la AAA en www.adr.org. Si la AAA no hará cumplir esta disposición de arbitraje tal como está escrita, no puede servir como organización de arbitraje para resolver su disputa. Si surge esta situación, o si la AAA por alguna razón no puede servir como organización de arbitraje, las partes acordarán una organización de arbitraje sustituto o arbitraje ad hoc, que hará cumplir esta disposición de arbitraje en cuanto a la disputa. Si las partes no pueden llegar a un acuerdo, las partes solicitarán mutuamente a un tribunal de jurisdicción apropiada que designe una organización de arbitraje o un árbitro ad hoc que administrará el arbitraje conforme a esta disposición de arbitraje tal como está escrito. Si hay un conflicto entre esta disposición de arbitraje y las reglas de AAA, prevalecerá esta disposición de arbitraje. Un solo árbitro resolverá la disputa entre usted y la Compañía. La participación en el arbitraje puede resultar en un descubrimiento limitado. El árbitro honrará los reclamos de privilegio reconocidos por la ley y tomará medidas razonables para proteger la información confidencial o de propiedad, incluida la información de identificación personal del Usuario.

Todas las cuestiones son para que el árbitro decida, excepto que las cuestiones relacionadas con la arbitrabilidad, el alcance o la aplicabilidad de esta disposición de arbitraje, o la interpretación de sus prohibiciones de los procedimientos generales de clase, representante y abogado privado y la reparación no individualizada serán para un tribunal de jurisdicción competente para decidir. El Árbitro está limitado y sujeto a los términos de esta disposición de arbitraje. Si bien el árbitro estará sujeto a resoluciones en arbitrajes previos que involucren al mismo cliente en la medida requerida por la ley aplicable, el árbitro no estará sujeto a resoluciones en otros arbitrajes que involucren a diferentes clientes. A menos que las partes acuerden lo contrario, cualquier audiencia de arbitraje tendrá lugar en el condado (o parroquia) de su dirección de servicio. Si el monto en disputa es de \$ 10,000 o menos, la Compañía acepta que usted puede elegir si el arbitraje se lleva a cabo únicamente sobre la base de los documentos presentados al árbitro, por una audiencia telefónica o por una audiencia en persona según lo establecido por las reglas de AAA. Si el monto en disputa excede los \$ 10,000, el derecho a una audiencia será determinado por las Reglas AAA.

f. El Laudo del Árbitro. El laudo de un árbitro consistirá en una declaración escrita de la disposición de cada Disputa y una declaración concisa por escrito de los hallazgos y conclusiones esenciales en los que se basa el laudo. La decisión y el laudo del árbitro son definitivos y vinculantes, sujetos solo a la revisión limitada del tribunal permitida por la FAA, y la sentencia sobre el laudo puede presentarse en cualquier tribunal de jurisdicción competente.

g. Tasas de Arbitraje. Salvo que se estipule lo contrario en esta disposición de arbitraje, la Compañía pagará todos los honorarios de arbitraje, administrativos y de arbitraje por cualquier arbitraje que la Compañía comience o que comience a buscar daños de \$ 75,000 o menos. Si comienza un arbitraje que busca más de \$ 75,000 en daños y perjuicios, las tarifas de arbitraje, administrativas y de arbitraje se asignarán de acuerdo con las reglas de AAA. Si no puede pagar su parte de estas tarifas, puede solicitar una exención de tarifas de la AAA. Además, la Compañía considerará reembolsarle su parte de estos honorarios si usted indica que no puede pagarlos y, si corresponde, pagará directamente todos esos honorarios mediante su solicitud por escrito antes del comienzo del arbitraje. Usted es responsable de todos los costos y gastos adicionales en los que incurra en el arbitraje, incluidos, entre otros, los honorarios y gastos de abogados o testigos expertos, a menos que el árbitro determine que la ley aplicable exige que la Compañía pague esos costos y gastos. No obstante, lo anterior, si el árbitro concluye que su reclamo es frívolo o ha sido presentado con un propósito indebido (según lo medido por las normas de la Regla Federal de Procedimiento Civil 11 (b)), entonces las reglas de la AAA regirán la asignación de los honorarios de arbitraje, y usted acepta reembolsar a la Compañía cualquier monto que la Compañía haya pagado en su nombre.

h. Ley que Rige. Debido a que los Servicios que se le brindan involucran comercio interestatal, la Ley Federal de Arbitraje ('FAA'), no la ley de arbitraje estatal regirá la arbitrabilidad de todas las disputas bajo esta disposición de arbitraje. Los estatutos estatales relacionados con el arbitraje no serán aplicables. Sin embargo, la intención clara de que la Compañía entre en este Acuerdo con el Usuario está sujeta a la ley sustantiva de Texas. La Compañía y el Usuario acuerdan que el árbitro o los árbitros: (i) están obligados a decidir los asuntos legales de los términos y condiciones de este Acuerdo de acuerdo con la ley sustantiva de Texas, y (ii) no están autorizados y no pueden otorgar un laudo en equidad.

i. Renuncia a Acciones Colectivas y Representativas. USTED ACEPTA EN ARBITRAR SU DISPUTA Y HACER ASÍ EN UNA BASE INDIVIDUAL; CLASE, REPRESENTANTE, Y ARBITRACIONES DE MINISTRO DE JUSTICIA PRIVADAS Y ACCIONES NO SON PERMITIDOS Usted y la Compañía acuerdan que cada parte puede presentar reclamaciones contra la otra solo en su capacidad individual y no puede participar como miembro de clase o servir como demandante en ningún procedimiento de clase general, representante o abogado general privado. Esta disposición de arbitraje no permite y prohíbe explícitamente el arbitraje de disputas consolidadas, de clase o representativas de cualquier forma. Además, aunque el árbitro puede otorgar cualquier desagravio que un tribunal pueda otorgar que sea individualizado al reclamante y no afecte a otros titulares de cuentas de la Compañía, ni Usted ni la Compañía pueden solicitar, ni el árbitro puede otorgar, un desagravio no individualizado que afectaría otros titulares de cuenta. Además, el árbitro no puede consolidar o unir los reclamos de más de una persona a menos que todas las partes acuerden afirmativamente por escrito. Si alguna de las prohibiciones del párrafo anterior se considera inaplicable en relación con un reclamo en particular, entonces ese reclamo (y solo ese reclamo) debe separarse del arbitraje y presentarse ante el tribunal. En ese caso, o en cualquier caso en que un reclamo entre Usted y la Compañía se presente ante el tribunal en lugar de a través del arbitraje, Usted y la Compañía renuncian al derecho de juicio por jurado a través de este Acuerdo.

j. Divisibilidad y Supervivencia. Si se determina que cualquier otra parte de esta disposición de arbitraje de la Sección 8 es inaplicable, entonces el resto de esta disposición de arbitraje tendrá plena vigencia y efecto. Los términos de la disposición de arbitraje sobrevivirán a la terminación, modificación o vencimiento de este Acuerdo.

k. Cambios Futuros al Acuerdo de Resolución de Disputas. Si la Compañía realiza algún cambio en esta disposición de Arbitraje obligatorio de la Sección (que no sea un cambio en la Dirección de notificación de la Compañía), puede rechazar cualquier cambio al notificar a la Compañía por correo electrónico a noarbitration@sparkenergy.com dentro de los 30 días posteriores al cambio. No es necesario presentar un rechazo de dichos cambios a esta disposición de Arbitraje vinculante si ya se ha excluido adecuadamente del arbitraje de conformidad con los requisitos de esta Sección 8. Al rechazar un nuevo cambio, usted acepta que arbitraremos cualquier disputa de acuerdo con el lenguaje de este Arbitraje vinculante, de acuerdo con cualquier cambio que no haya rechazado.

9. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN Y AUTORIZACIÓN, REVISIÓN DE CRÉDITO

Al aceptar el Acuerdo, autoriza a la Compañía a obtener información del Compañía de distribución eléctrica (EDC) a través del Término, que incluye, entre otros, nombre de cuenta, número de cuenta, dirección de facturación, dirección de servicio, número de teléfono, tipo de servicio de oferta estándar, uso eléctrico histórico y futuro, clasificación de tarifas, lecturas de medidores, características del servicio eléctrico e información de facturación y pago. Usted (y su firmante, si el firmante se menciona como su cónyuge / socio de la unión civil) acepta que la Compañía obtenga un informe de crédito e investigue su calificación crediticia (y, si corresponde, del firmante), historial de crédito y estado e historial de pago de facturas de EDC. No estamos obligados a aceptar o continuar cumpliendo este Acuerdo si no cumple con nuestros requisitos de crédito o no proporciona los depósitos requeridos. Además, autoriza a la Compañía a divulgar esa información a terceros que necesiten usar o estar al tanto de dicha información en relación con mi servicio eléctrico en virtud del Acuerdo, así como a los afiliados y socios comerciales de la Compañía con fines de marketing. Además, autoriza a la Compañía, sus afiliados y sus proveedores externos, incluidos los proveedores de marketing, a comunicarse con usted a la información de contacto incluida en su inscripción o la información de contacto recibida en cualquier momento durante la relación de las partes, para futuras comunicaciones, incluyendo, pero no se limita a las comunicaciones a través de llamadas telefónicas, mensajes de voz, mensajes de texto, mensajes pregrabados y correos electrónicos. Al firmar (incluso por voz o afirmación o adopción electrónica) o al aceptar el Acuerdo y proporcionar su número de teléfono, usted autoriza a la Compañía a causar la transmisión de mensajes de texto al número de teléfono que proporciona utilizando un marcador automático. El consentimiento no es una condición de compra. Se pueden aplicar tarifas por mensajes y datos. Envía STOP para retirar el consentimiento Envía HELP por ayuda. Estas autorizaciones permanecerán vigentes mientras el Acuerdo (incluida cualquier renovación) esté vigente y durante dos años a partir de entonces. Puede rescindir estas autorizaciones en cualquier momento llamando a la Compañía al 1-877-547-7275 o notificando por escrito a la Compañía al 12140 Wickchester Lane, Suite 100, Houston, TX 77079. La compañía se reserva el derecho de rechazar su inscripción o cancelar el Acuerdo si no cumple con el umbral mínimo o máximo de los niveles de consumo eléctrico según lo determinado por la Compañía.

10. CAMBIOS EN LAS DISPOSICIONES DEL CONTRATO

a. Cambios de Precio y Término. A menos que se indique expresamente lo contrario en este documento, la Compañía solo puede cambiar o modificar el precio que se muestra en el EFL para reflejar cambios en los cargos de TDSP, cambios en ERCOT o las tarifas administrativas de la Entidad Regional de Texas cobradas a las cargas, o cambios resultantes de las leyes federales, estatales o locales. que imponen tarifas o costos nuevos o modificados a un REP que están fuera del control del REP. Los cambios en el término (duración) de este Acuerdo requieren que el Cliente celebre un nuevo acuerdo.

b. Cambios a Otros Términos. La Compañía puede modificar estos Términos de Servicio en cualquier momento, excepto que la Compañía solo puede cambiar el precio y el término según lo especificado anteriormente. La Compañía notificará por escrito al Cliente al menos 14 días antes de la fecha en que el cambio a este Acuerdo se aplicará a la factura del Cliente o entrará en vigencia a menos que el cambio beneficie al Cliente. La Compañía no está obligada a notificar automáticamente los cambios materiales que benefician al Cliente, pero, previa solicitud, proporcionará cada documento al Cliente en cualquier momento de forma gratuita. Al recibir una notificación por escrito de un cambio importante, el Cliente puede rescindir este Acuerdo sin que se le cobre un cargo por cancelación o cancelación anticipada dentro de los 14 días posteriores a la fecha de la notificación, a menos que dicho cambio favorezca al Cliente. Establecer el servicio con otro REP puede demorar hasta siete días hábiles.

11. CONEXIÓN DE SERVICIO Y MEDICIÓN

El servicio se proporcionará de acuerdo con los requisitos de conexión existentes del Cliente a menos que el Cliente solicite un cambio por parte del TDSP y pague el costo de ese cambio. El Cliente no puede revender ni usar ninguna energía eléctrica provista bajo este Acuerdo como auxiliar o suplemento de ninguna otra fuente de energía. El suministro de energía eléctrica según este Acuerdo se medirá en el punto de entrega por el TDSP que proporciona el servicio de entrega de acuerdo con los términos de la tarifa aplicable para el servicio de entrega minorista. La Compañía y el Cliente estarán sujetos a la medición de los medidores que posee, instala, mantiene y lee el TDSP.

12. GARANTÍAS; LIMITATION DE RESPONSABILIDAD

LA COMPAÑÍA NO HACE NINGUNA REPRESENTACIÓN O GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON RESPECTO A LA PROVISIÓN DE SERVICIO ELÉCTRICO Y RENUNCIA A CUALQUIERA Y A TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, SIN LIMITARSE, GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PARTICULAR.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. Se considerará que el Cliente tiene el control exclusivo (y es responsable de los daños o lesiones causados por él) de la energía eléctrica después de la recepción en el punto o puntos de entrega. **LA COMPAÑÍA NO SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS CONSECUENTES, INCIDENTALES, ESPECIALES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O INDIRECTOS (INCLUYENDO GANANCIAS PERDIDAS U OTROS DAÑOS DE INTERRUPCIÓN EMPRESARIAL), INCLUSO POR ESTATUTO, CONTRATO O TORT, INCLUSO SI EL RESULTADO DE NEGLIGENCIA (SIEMPRE, SOLO, UNIÓN ÚNICA, CONCURRENTES, ACTIVO O PASIVO). TODA OTRA RESPONSABILIDAD SE LIMITARÁ A DAÑOS REALES DIRECTOS, Y DICHS DAÑOS REALES DIRECTOS SERÁN EL ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO. EL CLIENTE RENUNCIA A TODOS LOS OTROS RECURSOS LEYES O EN EQUIDAD. NO HAY BENEFICIARIOS DE TERCEROS PARA ESTE ACUERDO.** En la medida en que se liquiden los daños que se deben pagar en virtud del presente, 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 lo contrario obtener un remedio adecuado es inconveniente o imposible, y que los daños liquidados constituyen una aproximación razonable del daño o pérdida.

13. Política de Comunicaciones. El uso de los servicios y productos de la Compañía también se rige por nuestra política de comunicaciones, disponible de vez en cuando en el sitio web de la Compañía, por lo tanto, revise cualquier cambio. Al proporcionarnos su dirección de correo electrónico y número de teléfono, que incluye su número de teléfono móvil o celular, acepta recibir todos los avisos necesarios y las comunicaciones de la Compañía, que incluyen alertas de servicio, problemas de facturación y cobro o inquietudes de recuperación de cuenta, así como marketing y solicitudes, electrónicamente, a esa dirección de correo electrónico, o mediante llamadas en vivo, mensajes de texto y / o llamadas automáticas a sus números de teléfono proporcionados. Es su responsabilidad actualizar o cambiar su información de contacto, y si no lo hace, asume toda la responsabilidad por los errores de comunicación. Los avisos por correo electrónico se proporcionarán en HTML (o, si su sistema no admite HTML, en texto sin formato) en el texto del correo electrónico o mediante un enlace a la página correspondiente en nuestro sitio web, accesible a través de cualquier estándar, disponible comercialmente Navegador de Internet.

A pesar de cualquier elección actual o previa para optar o no por recibir llamadas de telemarketing o mensajes SMS (incluidos mensajes de texto) de nosotros, nuestros agentes, representantes, afiliados o cualquier persona que llame en nuestro nombre, usted acepta expresamente ser contactado por nosotros, nuestros agentes, representantes, afiliados o cualquier persona que llame en nuestro nombre para cualquier fin que surja de sus servicios y / o cuenta de la Compañía, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que proporcione o en la que pueda estar alcanzado. Usted acepta que podemos comunicarnos con usted de cualquier manera, incluidos los mensajes SMS (incluidos los mensajes de texto), las llamadas con mensajes pregrabados o voz artificial, y las llamadas y mensajes entregados mediante el sistema de marcación telefónica automática o un sistema de mensajes de texto automático. Los mensajes automáticos se pueden reproducir cuando se contesta el teléfono, ya sea por usted o por otra persona. En el caso de que un agente o representante llame, él o ella también puede dejar un mensaje en su contestador automático, correo de voz o enviar uno por mensaje de texto. Usted acepta recibir mensajes SMS (incluidos mensajes de texto), llamadas y mensajes (incluyendo voz pregrabada y artificial y marcado automático) de nosotros, nuestros agentes, representantes, afiliados o cualquier persona que llame en nuestro nombre al número o números específicos que haya proporcionado. a nosotros, o números que podamos asociar razonablemente con su cuenta (a través de omitir rastreo, captura de identificación de llamadas u otros medios), con información o preguntas sobre sus Servicios y / o cuenta de la Compañía.

Usted certifica, garantiza y declara que los números de teléfono que nos ha proporcionado son sus números de contacto y que nos actualizará de inmediato cuando estos números cambien. Usted declara que tiene permitido recibir llamadas en cada uno de los números de teléfono que nos ha proporcionado.

Usted acepta notificarnos: (i) si algún número de teléfono cambia; (ii) ya no está activo; o (iii) se transfiere desde un teléfono fijo a un número de teléfono inalámbrico. Puede administrar sus preferencias de contacto actualizándonos en cualquier momento. Su proveedor de telefonía celular o móvil le cobrará de acuerdo con el tipo de plan que tenga. Es posible que escuchemos y / o grabemos llamadas telefónicas entre usted y nuestros representantes sin previo aviso, según lo permita la ley aplicable. Por ejemplo, escuchamos y grabamos llamadas con fines de monitoreo de calidad.

Este Acuerdo proporciona autorización para que la Compañía se comunique con usted sobre nuestros otros productos y servicios o comparta información sobre su cuenta con cualquier socio designado o con cualquier proveedor externo que la Compañía use para proporcionarle servicios y recompensas. Usted autoriza a la Compañía a compartir la información de sus clientes con los agentes de la Compañía, en la medida permitida por la ley.

14. FUERZA MAYOR

Si la Compañía no puede realizar, en su totalidad o en parte, por un evento de Fuerza Mayor, su desempeño bajo este Acuerdo será excusado por la duración de dicho evento. La compañía tomará todas las medidas razonables para remediar el efecto del evento de Fuerza Mayor. "Fuerza mayor" significa cualquier acto o evento que está más allá del control razonable de la Compañía que afecta, interrumpe o impide su desempeño. Además, los actos de otras partes, incluidos ERCOT, agregadores, otros REP, entidades de programación calificadas, TDSP y los respectivos empleados y agentes de dichas partes, también se considerarán eventos de Fuerza Mayor.

15. MISCELÁNEA

a. Ley Que Rige. Este Acuerdo se registrará, interpretará, interpretará y aplicará de conformidad con las leyes del Estado de Texas, sin tener en cuenta los principios de conflictos de leyes. Las partes acuerdan que el lugar será apropiado en el condado de Harris, Texas.

b. Acuerdo Completo. Estos Términos de servicio, que incluyen un acuerdo de arbitraje y exención de demanda colectiva, junto con los materiales de inscripción, la Etiqueta de datos de electricidad y los Derechos de usted como documentos de divulgación del Cliente, constituyen el acuerdo completo entre usted y la Compañía en relación con el tema del presente documento y Reemplazar cualquier otro acuerdo, escrito u oral, entre usted y la Compañía con respecto al tema del Acuerdo.

c. Asignación. El Cliente no puede asignar este Acuerdo o sus obligaciones bajo este Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de la Compañía. La Compañía puede asignar este Acuerdo, junto con todos los derechos y obligaciones del presente, a (i) el proveedor de electricidad de la Compañía, o la persona designada por dicho proveedor, (ii) una filial de la Compañía o cualquier otra persona que suceda a todos o sustancialmente todos los activos de la Compañía, o (iii) en relación con cualquier financiación u otro acuerdo financiero.

d. Contrato de Futuro y UCC. Usted y la Compañía reconocen y aceptan que las transacciones contempladas en este Acuerdo constituyen 'contratos a plazo' en el sentido del Código de Quiebras de los Estados Unidos, y además reconocen y aceptan que la Compañía es un 'comerciante de contratos de futuro. Salvo que se establezca lo contrario en esta Enmienda y los TOS, las disposiciones del Código Comercial Uniforme ("UCC") de Texas regirán este Acuerdo y la energía se considerará 'buena' para los fines de la UCC.

e. No Hay Renuncia. Cualquier incumplimiento por parte de la Compañía de hacer cumplir cualquier término o condición del servicio eléctrico del Cliente o ejercer cualquier otro derecho que pueda tener en virtud de este Acuerdo no se considerará una renuncia a ningún derecho para hacer cumplir en adelante alguno o todos los términos o condiciones del servicio del Cliente o ejercer los derechos bajo este Acuerdo.

f. Divisibilidad. Si alguna disposición de este Acuerdo por alguna razón se declara inválida o inaplicable por orden final y aplicable por un tribunal o cualquier organismo regulador que tenga jurisdicción, tales decisiones no afectarán la validez de las porciones restantes, y las porciones restantes permanecerán en vigencia como si este Acuerdo hubiera sido acordado sin la porción inválida. Si alguna de las disposiciones de este Acuerdo se declara inválida, el resto de este Acuerdo se interpretará de manera que se haga efectiva su intención y efecto originales lo más cerca posible.

g. Supervivencia. Las disposiciones de este Acuerdo relativas al pago, la limitación de responsabilidad, las exenciones, el arbitraje y la exención de demanda colectiva sobrevivirán a la terminación o vencimiento de este Acuerdo.

h. Contrapartes. Las partes pueden ejecutar el Acuerdo en contrapartes, cada una de las cuales se considera original y todas constituyen el mismo instrumento.

i. Firmas electrónicas. Las partes reconocen y aceptan que este Acuerdo y todos los acuerdos y documentos relacionados con los Servicios pueden ejecutarse mediante firma electrónica, que se considerará como una firma original para todos los fines y tendrá la misma fuerza y efecto que una firma original. Sin limitación, la 'firma electrónica' incluirá versiones enviadas por fax de una firma original o versiones escaneadas y transmitidas electrónicamente (por ejemplo, a través de pdf) de una firma original.

j. Declaración de No Discriminación. La Compañía no puede negar el servicio o exigir un pago anticipado o depósito por el servicio en función de la raza, el credo, el color, el origen nacional, la ascendencia, el sexo, el estado civil, la fuente legal de ingresos, la discapacidad, el estado familiar, la ubicación de un cliente en una situación económica del cliente área geográfica en dificultades o calificación para servicios de bajos ingresos o eficiencia energética.

k. Términos del Programa de Recompensas, Bonos y / o Incentivos. Las recompensas, bonos y / o incentivos están sujetos a los siguientes términos y condiciones. Para fines de recibir recompensas, bonos y / o incentivos, 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 (abandonar) el servicio o cambiar programas y (iii) están al día (*sin saldo vencido*) durante el número mínimo requerido de días indicado en la oferta. Las recompensas, bonificaciones y / o incentivos también están sujetos a las recompensas, términos y condiciones de los bonos y / o incentivos establecidos en la oferta y que se pueden encontrar en nuestro sitio web y esos términos y condiciones en los Términos de

Servicio entre la Compañía y usted, incluidos, entre otros, todos los términos relacionados a la resolución de disputas, **además de los términos y condiciones establecidos en este documento**. Para obtener más información sobre los términos y condiciones de cualquier programa de recompensa, bonificación o incentivo, llame al 1-877-547-7275. La empresa se reserva el derecho de descalificar a cualquier titular de cuenta de participar en programas de recompensas, bonos y / o incentivos.

I. Noticia Escrita. El aviso por escrito incluye, entre otros, un aviso por correo electrónico a una dirección de correo electrónico válida proporcionada por usted. Al celebrar este Acuerdo, nos autoriza a enviarle notificaciones escritas por correo electrónico según lo permitido por la ley y la ley. La decisión de enviarle notificaciones escritas por correo electrónico es a nuestro exclusivo criterio. Si la dirección de correo electrónico que nos proporciona al momento de la inscripción se vuelve inválida, usted acepta proporcionarnos oportunamente una dirección de correo electrónico actualizada y válida a la que le enviaremos notificaciones por escrito. Usted es el único responsable de proporcionarnos una dirección de correo electrónico válida.