

## Terms and Conditions of Agreement

**1. SCOPE.** This Agreement applies to the purchase by you (Customer or you) and sale by Mpower Energy (Mpower, us, we or our) of electricity and/or natural gas.

**2. AGENCY.** Customer designates Mpower as its agent for receiving customer billing information from the local distribution company (LDC), and for procuring and scheduling the transmission and ancillary services necessary to deliver electricity and/or natural gas purchased by you to LDC system.

**3. RATES.** "Fixed Price" means the price for electricity and natural gas sold hereunder for the fixed period of time specified in your signed agreement and any subsequent modifications thereto. At the end of the fixed period, the Variable Price shall thereafter be in effect unless we provide notice of a new Fixed Price offer to the Customer, unless and until Customer rejects such offer by replying to us in writing. "Variable Price" means the price for all electricity and natural gas sold hereunder and established on an approximately monthly basis based upon electricity and natural gas market pricing, transportation or transmission, and other market and business price related factors. Notwithstanding any other provision herein, we may change the Variable Price without additional notice and such price may be higher or lower than LDC's price in any particular month.

**4. BILLING AND PAYMENT.** You will normally receive one bill each month issued by LDC, or by Mpower if directed by LDC. Payment terms are governed by the terms of LDC's tariff if LDC issues the bill. Your bill will be based on scheduled meter readings and/or estimates provided by LDC. The parties agree to accept, for purposes of accounting for electricity and natural gas delivered hereunder, quantity, quality, and measurements determined by LDC.

**5. TITLE AND TAXES.** Title to electricity shall pass from us to you prior to delivery to LDC; title to gas shall pass to you prior to delivery to New York State. Our price includes the Gross Receipt Tax (GRT) and does not include sale taxes that may apply, which will generally appear as a separate item on your bill. You shall reimburse Mpower for sales or other taxes, however designated, imposed with respect to the sale or transportation of electricity and/or natural gas unless, prior to execution of this Agreement, you have given us a valid tax exemption certificate(s).

**6. TERM AND TERMINATION.** This Agreement shall continue until either party provides written notice of cancellation and LDC completes the termination in accordance with its rules. Unless earlier terminated, this Agreement will continue after the fixed period of time with a fixed or variable rate according to Section 3. You will not be charged a fee for termination but you shall remit to Mpower all past due charges. Mpower shall have the right to match any bona fide competing offer. A residential customer may rescind this Agreement at any time during the three (3) business days following receipt of this

Agreement by contacting the LDC or **calling Mpower at 877-286-7693**, writing to Mpower at 24 Hillel Place, Brooklyn, New York 11210, or by e-mail at [CustomerService@Mpowerenergy.com](mailto:CustomerService@Mpowerenergy.com). For Customer's protection against fraudulent enrollment, Customer must contact Mpower directly to cancel this Agreement prior to entering into an agreement with another supplier.

**7. NO WARRANTIES.** You acknowledge and agree that no warranty, duty or remedy, whether expressed, implied or statutory, is given or intended to arise out of this Agreement except as otherwise expressly stated herein. Mpower disclaims all other warranties, express or implied, including any warranty of merchantability or fitness for a particular purpose or use.

**8. SEVERABILITY.** Should any part of this Agreement be declared invalid, such shall not affect the validity of the remaining portion of this Agreement, which shall remain in full force and effect as if the part determined to be invalid had not been contained herein at the time of the execution of this Agreement.

**9. LIMITATION OF LIABILITY.** In no event shall Mpower or customer be liable to the other or to any third party for any indirect, incidental, consequential, punitive, reliance or special damages, including without limitation, damages for lost profits, advantage, savings or revenues of any kind or increased cost of operations, whether or not Mpower or customer has been advised of the possibility of such damages. Mpower's liability, and customer's exclusive remedies against Mpower, for any damages caused by any service outage, defect or failure shall be the termination provisions of Section 6. Mpower's liability for other claims arising in connection with any service or this agreement, if not otherwise limited by another provision of this agreement, shall be limited to proven direct damages not to exceed per claim (or in the aggregate during any 12-month period), the total net payments made by customer for the applicable service during the 12 month's preceding the month in which the damage occurred.

**10. INDEMNIFICATION.** Customer is responsible for and will indemnify Mpower against any and all liabilities resulting from Customer's failure to fully comply with this Agreement, and damage or injury caused by the electricity and/or natural gas after its delivery to the Customer's residence.

**11. DISPUTES.** Customer agrees first to contact Mpower and attempt to resolve in good faith all billing disputes or service problems. All disputes regarding transmission, distribution, power outages, and LDC charges should be directed to LDC. A dispute or complaint relating to a residential customer may be submitted by either party at any time to the DPS pursuant to its Complaint Handling Procedures ("Procedures") by calling the DPS at 1.800.342.3377 or by writing to the DPS at: New York State Department of Public Service, Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, New York 12223, or through its website at: [www.dps.state.ny.us](http://www.dps.state.ny.us). This Agreement shall be

construed and governed by the laws of the State of New York without regard to its conflicts of law principles.

**12. MODIFICATION.** Mpower may modify the terms of this Agreement at any time. Such amended Agreement will supersede any previous agreement between Customer and Mpower. Mpower may assign or transfer its rights or obligations under this Agreement. You may not assign or transfer your rights or obligations hereunder.

**13. PROTECTION OF CUSTOMER RIGHTS.** Mpower's services are governed by this Agreement, rules and regulations issued by LDC, and the NYPSC's Uniform Business Practices. If you are a residential customer, you are protected by the NYPSC's HEFPA (Home Energy Fair Practices Act) residential protections. Your LDC's transmission and distribution functions will continue to be regulated by the NYPSC. Electric and natural gas service may be disconnected only by LDC and only in compliance with rules set by the NYPSC. In the event of failure to pay Mpower for electricity and/or natural gas provided to you, Mpower may terminate the business relationship between us and service may be disconnected by LDC at the request of Mpower. The NYPSC may be contacted at 1-800-342-3355 (hotline); <http://www.dps.state.ny.us> (internet address); or at 3 Empire Plaza, Office of Consumer Services, Albany, NY 12223.

**14. INFORMATION RELEASE AUTHORIZATION.** You authorize us to obtain information from LDC concerning your account including billing and payment history, account number, historical and future usage, meter readings and other characteristics of your energy service. You may rescind this authorization at any time by contacting Mpower. We will not release your confidential information without your consent, except that we may disclose your billing, payment and credit information solely for billing, collection and credit reporting.

**15. RENEWABLE ENERGY CERTIFICATES.** Mpower's renewable plan ensures that electricity equal to 100% of the customer's electricity usage is offset by Renewable Energy Certificates (RECs) from renewable resources such as but not limited to hydro, wind, and solar. Mpower may require no greater than 12 months after the end of each calendar year under of this Agreement to procure any renewable credit shortfall that had arisen in the renewable content of electricity sold under this Agreement from the prior calendar year. Mpower does not guarantee that this product will be offered in the future or on a continuing basis and will notify customers in advance if Mpower is no longer able to purchase renewable energy credits.

**16. PHONE COMMUNICATION POLICY** By signing this agreement, you are providing consent for Mpower and its agents/affiliates to call or text you at your cell and land line numbers, which consent may only be revoked in writing.

## Términos y condiciones del acuerdo

**1. ÁMBITO DE ALCANCE** Este acuerdo aplica a la compra suya (El Cliente/Usted) y venta de Mpower Energy (Mpower/Nosotros) de la electricidad y/o gas natural.

**2. AGENCIA.** El Cliente designa a Mpower como su agente para recibir información de facturación del cliente de la compañía de distribución local (LDC), y la adquisición y programación de la transmisión y los servicios auxiliares necesarios para entregarle electricidad y / o gas natural a su sistema LDC.

**3. TARIFAS.** "Precio Fijo" significa el precio de electricidad y gas vendido bajo el periodo fijo especificado en tu acuerdo firmado y cualquier modificación subsecuente. Al final del periodo fijo, el precio variable entrara en efecto a menos que proveemos una notificación de una oferta nueva de precio fijo al cliente, a menos que y hasta que el cliente rechacé dicha oferta respondiéndonos por escrito. "Precio variable" significa el precio de toda electricidad y/o gas vendido bajo y establecido de forma aproximada y mensual basada sobre los precios del mercado de electricidad y gas natural, factores de transportación o transmisión, y otros factores relacionados con el mercado y precios de negocio. No obstante, a cualquier provisión en este acuerdo, podremos cambiar el precio variable sin aviso previo y dicho precio podrá ser más o menos comparado con el precio ofrecido la compañía de distribución local (LDC).

**4. FACTURACIÓN Y PAGOS.** Recibirá normalmente, una factura cada mes emitida por su LDC o por Mpower Energy solo si su compañía de utilidad lo autoriza. Términos de pagos se regirán por los términos de las tarifas de su compañía de distribución local (LDC). Por ende, su factura se basará en lecturas programadas y/o estimaciones provistas por su dicha compañía de distribución local. Dichas partes se comprometen a aceptar los resultados de la calculación de la electricidad y el gas natural entregados en virtud del presente acuerdo y los factores de la cantidad, calidad, y las medidas determinadas por su LDC.

**5. TÍTULO E IMPUESTOS.** El título de la electricidad pasará de nosotros a usted antes de la entrega a LDC; la titularidad del gas pasará a usted antes de la entrega al Estado de Nueva York. Nuestro precio incluye el Impuesto a los ingresos brutos (GRT) y no incluye los impuestos a la venta que pueden aplicarse, que generalmente aparecerán como un artículo separado en su factura. Deberá reembolsar a Mpower las ventas u otros impuestos, independientemente de lo que se designe, impuestos con respecto a la venta o el transporte de electricidad y / o gas natural a menos que, antes de la ejecución de este acuerdo, nos haya dado un certificado de exención de impuestos válido.

**6. TÉRMINOS Y CANCELACIÓN.** Este acuerdo podrá continuar hasta que cualquiera de las partes establecidas notifiquen un pedido de cancelación escrito y hasta que la LDC complete dicha cancelación bajo sus términos establecidos. A no ser que, la cancelación sea propuesta con anticipación, no se le cobrara ninguna cuota de cancelación pero deberá pagar todas las cuotas adeudadas al momento de la cancelación a Mpower Energy LLC. Mpower tendrá el derecho de competir de buena fe contra cualquier otra oferta. Un cliente residencial, puede rescindir este pedido a cualquier momento durante los tres primeros días laborables después de la aceptación de

este acuerdo, contactando a la LCD o a **Mpower Energy llamando al número 877-286-7693** o escribiendo a MPower a la dirección: 24 Hillel Place, Brooklyn, New York 11210 o por correo electrónico: CustomerService@MPOWERenergy.com. Para la protección del cliente y la prevención de fraude, el cliente deberá contactar a Mpower Energy directamente para la cancelación de este acuerdo, si desea cambiarse a otra compañía suplidora de energía. De lo contrario, Mpower asumirá que dicha compañía, suplidora ha obtenido su información sin su autorización.

**7. NO HAY GARANTÍAS.** Usted reconoce y acepta que ninguna garantía, deber o recurso, ya sea expresado, implícito o legal, se da o se pretende que surja de este Acuerdo, salvo que se indique expresamente lo contrario en este documento. Mpower renuncia a todas las demás garantías, expresas o implícitas, incluidas cualquier garantía comerciabilidad o idoneidad para un fin o uso particular.

**8. CLAUSULA DE DIVISIBILIDAD.** Si alguna parte de este acuerdo se declarara inválida, no afectará la validez de la parte restante de este acuerdo, dicha permanecerá en pleno vigor y efecto como si la parte que se determinó como inválida no se hubiera incluido en el presente en el momento de la ejecución de este acuerdo.

**9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** En ningún caso Mpower o el cliente serán responsables ante el otro o ante un tercer partido por cualquier daño indirecto, incidental, consecuente, punitivo, o daños especiales, incluidos, entre otros, los daños por pérdida de beneficios, ventajas, ahorros o ingresos de cualquier tipo o aumento en el costo de las operaciones, ya sea que Mpower o el cliente hayan sido avisados o no de la posibilidad de dichos daños. La responsabilidad de Mpower, y los remedios exclusivos del cliente contra Mpower, por cualquier daño causado por cualquier interrupción, defecto o falla del servicio serán las disposiciones de terminación de la Sección 6. Responsabilidad de Mpower por otros reclamos que se produzcan en conexión con cualquier servicio o este acuerdo, de lo contrario limitado por otra disposición de este acuerdo, se limitará a daños directos probados que no excedan por reclamo (o en conjunto durante cualquier periodo de 12 meses), los pagos netos totales realizados por el cliente para el servicio correspondiente durante los 12 meses anteriores al mes en que ocurrió el daño.

**10. INDEMNIZACIÓN.** El Cliente es responsable e indemnizará a Mpower contra todas y cada una de las responsabilidades derivadas del incumplimiento por parte del Cliente de este Acuerdo, y los daños o lesiones causados por la electricidad y / o el gas natural después de su entrega a la residencia del Cliente.

**11. DISPUTAS.** El Cliente acepta contactar Mpower e intentar resolver de buena fe todas las disputas de facturación o problemas de servicio. Todas las disputas relacionadas con la transmisión, la distribución, los cortes de energía y los cargos de LDC deberán ser referidas a la LDC. Cualquier parte interesada puede enviar una disputa o queja relacionada con un cliente residencial en cualquier momento al DPS de conformidad con sus Procedimientos de manejo de quejas ("Procedimientos") llamando al DSP al 1.800.342.3377 o escribiendo al DPS a la dirección: Departamento de Servicios Públicos,

Oficina de Servicios al Consumidor, Three Empire State Plaza, Albany, Nueva York 12223, o a través de su sitio web en: [www.dps.state.ny.us](http://www.dps.state.ny.us). Este Acuerdo será Interpretado y gobernados por las leyes del Estado de Nueva York sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes.

**12. MODIFICACIONES.** Mpower puede modificar los términos de este Acuerdo en cualquier momento. Dicha modificación reemplazará cualquier acuerdo previo entre el Cliente y Mpower. Mpower puede ceder o transferir sus derechos u obligaciones bajo este acuerdo. Mpower no podrá ceder ni transferir sus derechos u obligaciones en virtud del presente acuerdo.

**13. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.** Los servicios de Mpower se rigen por este Acuerdo, las normas y reglamentos emitidos por LDC y las Prácticas Comerciales Uniformes de la NYPSC. Si usted es un cliente residencial, está protegido por las protecciones residenciales HEFPA (Ley de Prácticas Justas de Energía en el Hogar) de la NYPSC. Las funciones de transmisión y distribución de su LDC continuarán siendo reguladas por la NYPSC. El servicio de gas natural y eléctrico solo puede ser desconectado por su LDC y siguiendo las reglas establecidas por la NYPSC. En caso de que el pago no sea obtenido por Mpower por la electricidad y / o el gas natural proporcionado, Mpower puede rescindir la relación comercial con el cliente y el servicio puede ser desconectado por LDC por el pedido de Mpower. Puede contactar a la NYPSC al 1-800-342-3355 (línea directa); <http://www.dps.state.ny.us> (dirección web); o escribiendo a la dirección: 3 Empire Plaza, Oficina de Servicios al Consumidor, Albany, NY 12223.

**14. AUTORIZACIÓN DE LIBERACIÓN DE INFORMACIÓN.** Usted nos autoriza para obtener información de LDC con respecto a su cuenta, incluyendo, el historial de facturación y pago, el número de cuenta, el uso histórico y futuro, las lecturas de los medidores y otras características de su servicio de energía. Puede rescindir esta autorización en cualquier momento poniéndose en contacto con Mpower. No divulgaremos su información confidencial sin su consentimiento, excepto su información de factura, pago y crédito para propósitos de facturación.

**15. CERTIFICADOS DE ENERGÍA RENOVABLE.** El plan de energía renovable de Mpower garantiza que la electricidad equivalente al 100% del consumo de electricidad del cliente se compense con los certificados de energía renovable (REC) de recursos renovables como por ejemplo: fuentes hidroeléctrica, eólica y solar. Mpower puede requerir no más de 12 meses después del final de cada año calendario bajo este acuerdo para procurar cualquier déficit de crédito renovable que haya surgido en el contenido renovable de la electricidad vendida bajo este acuerdo del año calendario anterior. Mpower no garantiza que este producto se ofrezca en el futuro o en forma continua y notificará a los clientes con anticipación si Mpower no está disponible.

**16. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN POR TELÉFONO.** Al firmar este acuerdo, usted está otorgando su consentimiento para que Mpower y sus agentes / afiliados lo llamen o le envíen mensajes de texto a sus números de teléfono celular y residencial, este consentimiento solo podrá revocarse por escrito.