

Subscription Order

To Our Valued Rowland Heights Customer:

The County of Los Angeles Board of Supervisors awarded United Pacific Waste a franchise to provide trash collection services in the Rowland Heights unincorporated community commencing on July 1, 2007, and ending June 30, 2014. United Pacific Waste takes great pride in the work we do to keep the environment clean and protected for our future. Your participation in waste reduction practices and buying products made from recycled content are integral components of a sustainable society, and we thank you for your efforts.

We will charge all our customers the rates shown on this subscription order. Please take a moment to note the rates and services offered below. The rates that are circled indicate the services for which you subscribe (on or after July 1, 2010). To request additional services or if you have any questions or concerns, please do not hesitate to call United Pacific Waste's customer service department, Monday thru Friday 8 a.m. to 5 p.m. or Saturday 8 a.m. to 12 p.m., at 1-866-699-7600.

The term of your subscription order is seven years from July 1, 2007, to June 30, 2014, unless it is terminated earlier as described in the enclosed Customer Bill of Rights or the franchise is terminated by the County. Your subscription is subject to the County's execution of the franchise agreement with United Pacific Waste and it cannot be automatically renewed or extended.

STANDARD SERVICES/billed quarterly: **\$61.35/quarter (\$20.45/month)**

25 percent Senior Discount: For qualifying heads of household over 65: **\$46.01/quarter (\$15.34/month)**

- ✓ For residents who meet the following criteria: head of household, over 65 and qualify for utility rate discounts based on financial need

Standard household family services include:

- ✓ Once-a-week automated trash and recycling collection service
- ✓ One 95-gallon refuse cart
- ✓ One 95-gallon green waste cart
- ✓ One 95-gallon commingled recyclables cart
- ✓ One extra green waste container or one extra recyclables container, or both, free of charge upon request
- ✓ Free Holiday Tree Collection Services
- ✓ Annual curbside clean-up events (including certain electronic devices)
- ✓ On-call collection of bulky items and certain electronic devices in unlimited quantities (twice per year)
- ✓ On-call bagged green waste collections in unlimited quantities (twice per year)
- ✓ Four special community clean-up events per year
- ✓ Alternative to 95-gallon containers-Upon request, if you have space limitations, you may receive either 64 or 35-gallon containers
- ✓ Roll-out service- upon request, for qualifying elderly and disabled customers

ADDITIONAL SERVICES Available Upon Request

Additional Containers, Each: **\$15.00/quarter (\$11.25/quarter with senior discount)**

Additional (more than two/year) on-call collection of bulky items and certain electronic devices: **\$25.00 per collection (\$18.75 with senior discount)**

Scooter Service: For any customer who requests this service or for difficult-to-service residential premises (such as hills or cul-de-sacs where collection vehicles cannot safely drive): **\$15.34/quarter (\$11.50 with senior discount)**

Roll-out/backyard service: This service means United Pacific Waste brings containers to the curb to be serviced by collection vehicle and returned to the back yard or other designated location for an additional fee of:

For qualifying customers: **free**
 For all other customers: **\$30.68/quarter (\$23.01 with senior discount)**
 Designated location, if any: _____

Residential Bin Rentals (1.5 YD & 3 YD) and Temporary Roll-Off Services: Available upon request by calling our customer service department at 1-866-699-7600.

CUSTOMER BILL OF RIGHTS

What we will collect. We will collect residential refuse, green waste and commingled recyclables in carts we provide, within one week of your requesting services. You must place refuse, recyclable materials, and green waste in the appropriate carts. Materials placed outside of carts will not be picked up unless previous arrangements have been made as described below. Please remember that the County requires you to put out carts for collection no earlier than 5:00 pm on the day before scheduled collection and retrieve them no later than 8:00 pm on the day of collection or 2 hours after collection, whichever is later.

We will not collect hazardous waste. State law prohibits disposal of hazardous materials and certain electronic devices in your trash. These include: most paints, pesticides, petroleum derivatives such as motor oil and solvents, electronic devices such as cathode ray tubes (as in TV and computer monitors), LCD and plasma screens. Other items banned from disposal include batteries, thermostats, computers, telephones, answering machines, radios, stereo equipment, tape players/recorders, phonographs, videocassette players/recorders, calculators, aerosol cans, fluorescent lights, and certain mercury-containing devices. If these items are identified in your trash, your cart will be tagged and not collected. Certain electronic devices may be separately collected as described below. For additional safe and legal disposal options, call the HAZWASTE HOTLINE at (888) CLEAN-LA or visit www.ciwm.ca.gov/HHW/info.

When we will collect. We will make collections once a week between the hours of 6:00 a.m. to 6:00 p.m. on the same day of the week indicated on your invoice (Monday through Friday) each week. If your scheduled collection day falls on or after a holiday, during a holiday week, collection will be delayed by one day (Friday customers will have their collection on Saturday). The holidays we observe are Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Thanksgiving, Christmas and New Year's Day. Should there be a permanent change in your scheduled collection day, we will notify you in advance. If we miss your collection, please call us and we will return to pick it up, without charge, on the same day if you call before 3:00 p.m. or on the next collection day if you call after 3:00 p.m.. We will resolve any other complaints within the same time period.

Where we will pick up. You must set your carts at the curb unless you have roll-out service. If we agreed to collect on private driveways or pavement, we will ask you to sign a waiver of damage liability and/or indemnification. We must repair or replace, to your satisfaction, damaged property, and reimburse you for cost of personal injury, caused by our negligence or willful acts or omissions. In addition to enforcing your rights under the franchise agreement, you may institute civil suits allowed under law.

We can bring your carts out to the pickup point (Roll-Out Service). At no additional charge, for residential customers who certify they are not able-bodied or are elderly (over the age of 65) and have no able-bodied person residing in their household, we will provide roll-out services (on-premise collection) of all weekly collection services: refuse, recyclable materials, and green waste collection, as well as the annual curbside clean-up event, holiday tree pick-ups, and additional on-call pickups. These services are also available to any other customer upon request at the charge listed on your subscription order.

Alternatives to fully automated carts (Scooter Service). If you have space restrictions at your container storage or set-out site, you may request alternatives to 96 gallon carts free of charge. For difficult to service areas, such as cul-de-sacs or hills, where automated collection vehicles cannot safely drive, we will provide manual scooter service and containers that are of the same capacity at the charge listed on your subscription order. We will also provide this service to any other customer upon request.

Weight limitations of carts. The weight limit for each automated cart is as follows: 95 gallon Cart = 335 lbs., 64 gallon cart = 224 lbs., 35 gallon cart = 112 lbs.

Replacement/removal/repair. At no charge, we will deliver or exchange containers within 7 days of your request, remove containers within 8 days of your request, and repair or replace damaged or stolen containers by the next service day after your request. (We may charge to replace a stolen cart if you do not report the theft to the police.) We will remove graffiti from containers within 5 days of your request, or within 48 hours if the graffiti consists of picture or written obscenities, weekends excepted.

Annual Curbside Clean-Up Event. We will conduct a Clean-Up Event once a year on your regularly scheduled pick up day, when we will collect unlimited amounts of bulky items, excess solid waste, up to 2 passenger car or pickup truck tires, and certain electronic devices free of charge. We will notify you of the annual Clean-Up Event two weeks in advance with a description of the types of items that will be collected.

Holiday Tree Pickups. At your request, we will collect your holiday trees (such as Christmas trees and Hanukkah bushes) placed at the curb on your regularly scheduled collection day between December 26th and January 14th. You must strip them of ornaments, garlands, tinsel, flocking and stands.

Two On-Call Bagged Green Waste Pickups: We will collect extra green waste set out at the curb in bags, twice per year at no additional charge, on your next regularly scheduled pickup day if you call us at least 24 hours in advance.

Two On-Call Pickups of Bulky Items and certain electronic devices: You may request 2 pickups of bulky items and certain electronic devices each year at no charge on your next regularly scheduled pickup day if you call us at least 24 hours in advance. Examples of bulky items include discarded furniture (such as chairs, sofas, mattresses, box springs, and rugs); appliances (such as refrigerators, range, washers, dryers, water heaters, dishwashers, plumbing, and other similar items). We will accept the following electronic devices: cathode ray tube (CRT) devices (including televisions and computer monitors); LCD devices (desktop monitors, laptop computers and televisions); plasma televisions.

Additional On-Call Pickups of Bulky Item and certain electronic devices: You may also request pickups of bulky items and electronic devices, as described above, in excess of twice a year on Wednesday's or your next regularly scheduled pickup day, at the charges listed on your subscription order, if you call us at least 24 hours in advance.

Additional Customer Options Regarding Recyclables: Customers may donate or sell any or all of their recyclables to persons other than United Pacific Waste.

When you must pay. United Pacific Waste bills residential services three months in advance. We mail you your bill on or after the first day of your billing period, for example, on July 1 for the billing period of July, August, and September. Your bill is due no later than the last day of the first month, for example, on July 31. If we do not receive payment by the last day of the second month, for example, on August 31, your bill will become delinquent and an additional 10% fee will be added to the balance. We may terminate your service if you do not timely pay your service fees. There will be a \$25.00 charge for the interruption and restart of service. There will be a \$25.00 fee added on all returned checks.

Customer termination rights and right to self-haul. You may terminate service without cause at any time by giving us 90 days notice. You may also terminate service immediately in the event of certain emergencies or by giving us 30 days notice, if we fail to provide service (such as missing pickup, or failing to timely repair or replace containers) or we bill you incorrectly. You also have the right to self-haul all or some of your waste in addition to , or instead of, subscribing to our service.

We will refund any overcharges (including advance payments for services that you subsequently cancel) within 30 days after we receive them. We will pay you interest on overcharges (other than advance payments for subsequently canceled services) at 10 percent per annum from the date the overcharged until the date refunded.

Where you can contact us. You may call us regarding service or complaints toll free at 1-866-699-7600 between 8am and 5pm weekdays, except holidays and from 8am to 12pm on Saturday. You may come to our office located at 4320 San Gabriel River Parkway, Pico Rivera, CA 90660 or you may mail correspondence to our office address. If we do not satisfactorily resolve any complaint, you may call the County at 1-800-993-5844.

We do not discriminate. If you are entitled to service, we will not discriminate against you on account of race, creed, color, sex, gender, national origin, ancestry, religion, age, physical or mental disability, marital status, or political affiliation.

Rights of privacy. We will observe and protect your rights of privacy and trade secrets. Unless you give us permission, we will not reveal any information identifying you or the composition or contents of your solid waste to any person except the County or if required by law.

Thank you for allowing United Pacific Waste to serve you!

垃圾收取服務訂購單

親愛的羅蘭崗客戶：

洛杉磯縣政委會與 United Pacific Waste 已簽訂了七年特許經營合約，為羅蘭崗社區提供垃圾收取服務。此服務從 2007 年 7 月 1 日開始至 2014 年 6 月 30 日止。我們對能夠保持環境清潔和保護我們的未來感到非常驕傲。一個可持續發展的社會有賴大家攜手減少垃圾產生和購買使用回收材料製成品，對此我們感謝你們所付出的努力。

我們將依照此訂購單上的價格向所有客戶收費。請大家抽時間關注以下所列的服務及其收費標準。您目前訂購的是基本服務（自 2010 年 7 月 1 日起生效）。如果您需要額外的服務或有其它任何問題或疑慮，請於週一至週五上午 8 點至下午 5 點或週六上午 8 點至中午 12 點打電話給 United Pacific Waste 的客戶服務部，電話號碼是 1-866-699-7600。

除非特許經營合約是依背頁客戶權利法案裏的條款提前終止，此訂購單的有效期是從 2007 年 7 月 1 日至 2014 年 6 月 30 日，為期 7 年。該有效期與縣政府和 United Pacific Waste 之間簽訂的特許經營合約時效相當，到期後也不會自動更新或延長。

基本服務/每季收費：

每季 \$61.35 (每月 \$20.45)

年長者可享受七五折優惠 (符合資格的 65 歲以上戶主)

每季 \$46.01 (每月 \$15.34)

- ✓ 居民必須符合下列條件：戶主年逾 65 歲且基於財務狀況已取得水電瓦斯折扣

基本的家庭用戶服務包括：

- ✓ 一星期一次的自動化垃圾回收服務
- ✓ 一個 95 加侖的普通垃圾桶
- ✓ 一個 95 加侖的庭院垃圾桶
- ✓ 一個 95 加侖回收物品混合桶
- ✓ 若有需要，居民可免費多索取一個庭院垃圾桶和/或一個回收物品混合桶
- ✓ 免費節日樹收取服務
- ✓ 年度路邊清理活動 (包括某些電子垃圾)
- ✓ 電話預約收取大件物品及某些電子垃圾的服務，數量不限 (每年兩次)
- ✓ 電話預約收取袋裝庭院垃圾，數量不限 (每年兩次)
- ✓ 每年四次的特別社區清潔活動
- ✓ 如果您家中空間有限，可要求將 95 加侖的垃圾桶換成 64 加侖或 35 加侖
- ✓ 可免費為符合資格的年長者和/或傷殘者推垃圾桶出街 (需申請)

其它可供選擇的服務

每個額外的垃圾桶：

每季 \$15.00 (年長者優惠每季 \$11.25)

每年超出兩次以上的電話預約收取

大件物品及某些電子垃圾的服務：

每次 \$25.00 (年長者優惠每次 \$18.75)

小型垃圾車服務：提供給申請這項服務的顧客，或給難以

提供其它服務的住宅(如山丘或垃圾車難以安全駛入的死巷)：

每季 \$15.34 (年長者優惠每季 \$11.50)

代客推桶服務：此服務是指 United Pacific Waste 的工作人員把垃圾桶推到路邊，待垃圾收取完畢後再把垃圾桶推回後院或其他指定地方。此服務的費用是：

符合資格的顧客：免費

其他所有顧客：

每季 \$30.68 (年長者優惠每季 \$23.01)

集合住宅垃圾桶出租 (1.5 立方碼和 3 立方碼) 和應時代客推桶服務：請致電我們的客戶服務部 1-866-699-7600 提出申請

Hoja de Suscripción

A Nuestros Apreciados Clientes de Rowland Heights:

La Junta de Supervisores del Condado de Los Angeles otorgó a United Pacific Waste una franquicia para los servicios de recolección de basura y reciclables para el área de Rowland Heights comenzando el 1° de Julio de 2007 y terminando el 30 de Junio de 2014. United Pacific Waste se enorgullece del trabajo que realizamos para proteger el medio ambiente y nuestro futuro. Su participación en las prácticas de reducción de desechos y la compra de productos hechos con materiales reciclados son componentes integrales de una sociedad sustentable y le agradecemos sus esfuerzos.

United Pacific Waste cobrará a todos nuestros clientes las tarifas mostradas en esta orden de suscripción. Por favor tomé un momento para leer las tarifas y servicios ofrecidos. Las tarifas circuladas indican los servicios a los que usted se suscribe (a partir del 1° de Julio de 2010). Para pedir servicios adicionales o si tuviera alguna pregunta por favor llame al departamento de servicio al cliente de United Pacific Waste, de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm o Sábado de 8 am a 12 pm, al 1-866-699-7600.

El plazo de su suscripción es de 7 años empezando el 1° de Julio de 2007 hasta el 30 de Junio de 2014, a menos que sea terminada antes como de acuerdo con la Declaración de Derechos Del Cliente o la franquicia sea terminada por el Condado. Su suscripción es sujeta al cumplimiento del acuerdo de franquicia con el Condado y United Pacific Waste y no puede ser renovada automáticamente o extendida.

SERVICIOS ESTÁNDAR / facturado trimestral: **\$61.35/trimestral (\$20.45/mes)**

25% Descuento a Clientes Mayores de Edad: Para jefes de familia calificados (*vea para requisitos): **\$46.01/trimestral (\$15.34/mes)**

* Para residentes que cumplan con los siguientes requisitos: jefes de familia, mayores de 65 años y califican para descuentos de tarifas en servicios públicos basado en necesidad económica.

Los servicios para residencias incluyen:

- ✓ La recolección automatizada de basura y reciclables una vez a la semana
- ✓ Un carrito de 95 galones para la basura
- ✓ Un carrito de 95 galones para los desechos verdes
- ✓ Un carrito de 95 galones para materiales reciclables
- ✓ Un carrito adicional para los desechos verdes y uno para los materiales reciclables, sin costo adicional
- ✓ La Recolección gratuita de Árboles festivos
- ✓ Eventos anuales de limpieza en la acera (incluyendo ciertos aparatos electrónicos)
- ✓ Colección de artículos voluminosos y ciertos aparatos electrónicos en cantidades ilimitadas (dos veces al año)
- ✓ Colección de desechos verdes, empacados en bolsas, en cantidades ilimitadas (dos veces al año)
- ✓ Cuatro eventos comunitarios de limpieza especiales al año
- ✓ Como alternativa a los recipientes de 95 galones -- si usted tiene limitaciones de espacio, puede recibir carritos de 64 o de 35 galones
- ✓ "Servicio de traspatio" para clientes que califican ya sea por edad o limitaciones físicas

SERVICIOS ADICIONALES Disponibles al Pedido

Carritos Adicionales, Cada Uno: **\$15.00/trimestre (\$11.25/trimestre con descuento para jefes de familia calificados*)**

Recolección adicional (más de dos/año) de artículos voluminosos y ciertos aparatos electrónicos: **\$25.00 por recolección (\$18.75 con descuento para jefes de familia calificados*)**

"Servicio de Patineta" ("Scooter" Service): Para cualquier cliente que solicite este servicio o en sitios residenciales difíciles de servir (como colinas y callejones cerrados donde los vehículos de recolección no pueden circular con seguridad): **\$15.34/trimestre (\$11.32 con descuento para jefes de familia calificados*)**

Servicio de Traspatio: Este servicio consiste de una persona de la compañía de United Pacific Waste quien sacará los carritos para la recolección y los devuelve a su lugar después de ser vaciados. El costo es el siguiente:

Para clientes calificados:	gratuito
Para todos los demás clientes:	\$30.68/trimestre (\$23.01 con descuento para jefes de familia calificados*)
Área designada, si aplica:	<hr style="width: 30%; margin-left: auto; margin-right: 0;"/>

Rentas de Contenedores Residenciales (1.5 Yardas y 3 Yardas) y Servicios Temporales: Disponibles bajo pedido llamando a nuestro departamento de servicio a clientes al 1-866-699-7600.

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CLIENTE

Lo que recogeremos. Nosotros recogeremos basura residencial, desechos verdes y materiales reciclables en carritos que nosotros proporcionamos, durante la siguiente semana posterior a su solicitud de servicios. Usted debe colocar la basura, los materiales reciclables y los desechos verdes en los carritos proporcionados. Los materiales colocados fuera de los carritos no serán recogidos a menos que se hayan establecido acuerdos previos. Favor de recordar que el Condado requiere que usted coloque los carritos para recolección no antes de las 5:00 p.m. del día anterior a la recolección programada y los retire a más tardar a las 8:00 p.m. en el día de recolección o 2 horas después de la recolección, lo que suceda más tarde.

Nosotros no recolectaremos desechos tóxicos. La ley Estatal prohíbe deshacerse de materiales tóxicos y ciertos aparatos electrónicos en la basura. Esto incluye: la mayoría de las pinturas, pesticidas, derivados del petróleo como aceite de motor y solventes, aparatos electrónicos como tubos de rayos catódicos (como los de televisor y monitores de computadoras), pantallas LCD y de plasma. Otros materiales prohibidos para disposición incluyen baterías, termostatos, computadoras, teléfonos, máquinas contestadoras, radios, equipos de estéreo, reproductores/grabadores de cinta, fonógrafos, reproductores/grabadores de videocinta, calculadoras, latas de aerosol, luces fluorescentes y ciertos dispositivos con contenido de mercurio. Si estos artículos son identificados en su basura, se le pondrá un aviso y no será recolectado. Algunos aparatos electrónicos pueden ser recolectados por separado como se describe abajo. Para opciones adicionales seguras y legales, llame al HAZWASTE HOTLINE al (888) CLEAN-LA o visite www.ci.wmb.ca.gov/HHW/info.

Cuándo recolectaremos. Nosotros efectuaremos las recolecciones una vez a la semana entre las 6:00 a.m. a las 6:00 p.m. del mismo día de la semana indicado en su factura (Lunes a Viernes) cada semana. Si su día programado para recolección cae en o después de un día festivo, durante la semana de ese día festivo, la recolección se retrasará un día, por ejemplo, los clientes del Viernes tendrán su recolección el Sábado. Los días festivos que observamos son: El Día de Conmemoración, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Acción de Gracias, Navidad y Año Nuevo. Si va a existir un cambio permanente en su día de recolección programado, se lo notificaremos con anticipación. Si fallamos en su recolección, por favor llámenos y regresaremos a recolectarlo sin costo adicional si llama antes de las 3:00 p.m. o en el siguiente día de recolección si usted llama después de las 3:00 p.m. Resolveremos cualquier otra queja dentro del mismo periodo de tiempo.

Dónde efectuaremos la recolección. Usted debe colocar sus carritos en la banqueta a menos que cuente con el "servicio de traspatio". Si nosotros acordamos recolectar en accesos o pavimentos privados, le solicitaremos firmar una carta de liberación de responsabilidad de daño y/o indemnización. Nosotros repararemos o reemplazaremos, a su satisfacción, propiedad dañada y le reembolsaremos el costo de lesiones personales, las cuales fueron causadas por negligencia, actos voluntarios u omisiones por parte nuestra. Además, en hacer valer sus derechos bajo el contrato de franquicia, usted puede interponer demandas civiles permitidas de acuerdo a la ley.

Podemos sacar sus carritos al punto de recolección con el "Servicio de Traspatio". Sin costo adicional para clientes que certifiquen que no están en condiciones físicas o son mayores (más de 65 años de edad) y no cuentan con una persona con capacidad física viviendo en su hogar, nosotros proporcionaremos servicios de traspatio (recolección a domicilio) de todos los servicios de recolección semanales: basura, materiales reciclables y los desechos verdes, así como el evento anual de limpieza, recolección de árboles de festivos y recolecciones adicionales al pedido. Con previa solicitud, estos servicios también están disponibles para cualquier otro cliente a la tarifa mostrada en su orden de suscripción.

Alternativas a los carritos totalmente automatizados ("Scooter Service"). Si usted tiene restricciones de espacio en su sitio de almacenamiento o acomodo de carritos, usted puede solicitar alternativas a los carritos de 96 galones sin costo adicional. Para áreas difíciles de atender, tales como calles sin salidas o colinas, donde los vehículos de recolección automática no pueden ser conducidos de manera segura, proporcionaremos servicio manual de "patineta" y recipientes con la misma capacidad a las tarifas mostradas en su orden de suscripción. Nosotros también proporcionaremos este servicio a cualquier otro cliente previa solicitud.

Restricciones de peso de los carritos. El límite de peso de cada carrito automatizado es lo siguiente: Carrito de 95 galones = 335 libras, carrito de 64 galones = 224 libras, carrito de 35 galones = 112 libras.

Reemplazo/remoción/repación. Sin costo adicional entregaremos o cambiaremos carritos dentro de los 7 días posteriores a su solicitud, retiraremos carritos dentro de los 8 días posteriores a su solicitud y repararemos o reemplazaremos carritos dañados o robados al siguiente día de servicio posterior a su solicitud. (Nosotros podríamos cobrarle por reemplazar un carrito robado si no reporta el robo a la policía). Nosotros removeremos graffiti de los carritos dentro de los 5 días posteriores a su solicitud, o dentro de las 48 horas siguientes si el graffiti consiste en dibujos o palabras obscenas, a excepción de los fines de semana.

Evento Anual de Limpieza. Tendremos un Evento de Limpieza anualmente donde recolectaremos cantidades ilimitadas de artículos voluminosos, desechos sólidos excesivos, hasta 2 llantas de automóvil de pasajeros o camioneta y ciertos aparatos electrónicos sin costo adicional. Este evento se efectuara en su día regular de recolección. Nosotros le notificaremos con dos semanas de anticipación del Evento Anual de Limpieza con una descripción de los tipos de artículos que serán recolectados.

Recolección de Árboles de Festivos. Al pedido, nosotros recolectaremos sus árboles festivos (tales como árboles de Navidad y arbustos de Hanukkah) colocados en la banqueta en su día de recolección programado regularmente entre el 26 de Diciembre y el 14 de Enero. Debe remover todo tipo de adornos y bases.

Dos Recolectores Bajo Pedido de Desechos Verdes en Bolsas: Nosotros recolectaremos desechos verdes adicionales colocados en la banqueta dentro de bolsas, dos veces al año sin costo adicional, en su siguiente día de recolección programado regularmente si nos llama con un mínimo de 24 horas de anticipación.

Dos Recolectores Bajo Pedido de Artículos Voluminosos y ciertos aparatos electrónicos: Usted puede solicitar 2 recolecciones de artículos voluminosos y ciertos aparatos electrónicos al año sin costo adicional en su siguiente día de recolección programado si nos llama con un mínimo de 24 horas de anticipación. Ejemplos de artículos voluminosos incluyen: muebles usados (tales como sillas, sofás, colchones, y alfombras); línea blanca (tales como refrigeradores, estufas, lavadoras, secadoras, calentadores de agua, lavaplatos, plomería y artículos similares). Nosotros aceptaremos los siguientes aparatos electrónicos: aparatos con tubos de rayos catódicos (CRT) (incluyendo televisiones y monitores de computadora); aparatos de LCD (Monitores de computadoras de escritorio, computadoras portátiles y televisores); y televisores de plasma.

Recolectores Adicionales Bajo Pedido de Artículos Voluminosos y ciertos aparatos electrónicos: Usted puede solicitar recolecciones de artículos voluminosos y aparatos electrónicos, como se describe arriba, más de dos veces al año los miércoles o en su siguiente día de recolección programado, a las tarifas anotadas en su orden de suscripción, si nos llama con un mínimo de 24 horas de anticipación.

Opciones Adicionales para el Cliente respecto a Reciclables: Los clientes pueden donar o vender algunos o todos sus reciclables a personas aparte de United Pacific Waste.

Cuándo debe pagar. United Pacific Waste cobra servicios residenciales tres meses por anticipado. Nosotros le enviaremos por correo su factura durante o posteriormente al primer día de su periodo de facturación, por ejemplo, en Julio 1 para el periodo de facturación Julio, Agosto y Septiembre. Su factura vencerá a más tardar el último día del primer mes, por ejemplo, en Julio 31. Si nosotros no recibimos el pago para el último día del segundo mes, por ejemplo, en Agosto 31, su cuenta será declarada morosa y se cobrará un cargo adicional del 10% sobre el total. Nosotros podremos cancelar el servicio si usted no paga sus cargos por servicio. Habrá un cargo de \$25.00 por interrupción de servicio y uno de \$25.00 por cheque devuelto.

Derechos de terminación del cliente y derecho de transporte propio. Usted puede cancelar el servicio sin especificar causa en cualquier momento dándonos aviso con 90 días de anticipación. Usted también puede cancelar el servicio de inmediato en el caso de ciertas emergencias o dando nos 30 días de aviso si nosotros no cumplimos con la prestación del servicio (tales como falta de recolección o incumplimiento en la reparación oportuna o reemplazo de recipientes) o si le facturamos erróneamente. En lugar de suscribirse a nuestro servicio, usted también tiene el derecho de transportar por sí mismo sus desechos.

Nosotros le reembolsaremos cualquier cobro excesivo (incluyendo pagos por anticipado por servicios que usted posteriormente cancele) dentro de 30 días después de recibir su cancelación. Nosotros le pagaremos intereses sobre cobros excesivos (distintos a pagos por anticipado de servicios posteriormente cancelados) a una tasa del 10 por ciento anual desde la fecha del cobro excesivo hasta la de reembolso.

Dónde nos puede contactar. Usted nos puede llamar sin costo alguno con respecto al servicio o para quejas al 1-866-699-7600 entre las 8 a.m. y las 5 p.m. entre semana, menos días festivos y de las 8 a.m. a las 12 p.m. los Sábados. Usted puede acudir a nuestra oficina situada en 4320 San Gabriel River Parkway, Pico Rivera, CA 90660 o puede enviar correspondencia por correo a la dirección de nuestra oficina. Si no resolvemos satisfactoriamente su queja, usted puede comunicarse con el Condado al 1-800-993-5844.

Nosotros no discriminamos. Si usted tiene derecho al servicio, nosotros no ejerceremos discriminación alguna en su contra por razón de raza, credo, color, sexo, género, origen nacional, ascendencia, religión, edad, discapacidad física o mental, estado marital o afiliación política.

Derechos de privacidad. Nosotros observaremos y protegeremos sus derechos de privacidad y secretos comerciales. A menos que usted nos lo autorice, nosotros no revelaremos información alguna identificándolo a usted o la composición o contenidos de sus desperdicios sólidos a ninguna persona excepto el Condado o si es requerido por la ley.

¡Gracias por permitir a United Pacific Waste servirle a usted!