

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: 50%; margin: 0 auto;"/>

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.ciwm.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!