

## Subscription Order

To Our Valued Basset/Valinda/South San Jose Hills Customer:

The County of Los Angeles Board of Supervisors awarded Valley Vista Services, Inc. a franchise to provide trash collection services in the Basset/Valinda/South San Jose Hills unincorporated community that commenced on April 1, 2007, and ends March 31, 2014. Valley Vista Services, Inc., 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 standard services and corresponding rates listed below are for services for which you subscribe (on or after July 1, 2011). To request additional services or if you have any questions or concerns, please do not hesitate to call Valley Vista Services, Inc., customer service department, Monday thru Friday 8 a.m. to 5 pm or Saturday 8 am to 12 pm, at 1-800-442-6454.

The term of your subscription order is 7 years commenced April 1, 2007, and ends March 31, 2014, unless it is terminated earlier as described in the enclosed Customer Bill of Rights. It cannot be longer than the term of Valley Vista Services, Inc., franchise with the County and cannot be automatically renewed or extended.

**STANDARD SERVICES / billed quarterly:** **\$83.70/quarter (\$27.90/month)**

**25% Senior Discount:** For qualifying heads of household over 65: **\$62.78/quarter (\$20.93/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 96 gallon refuse cart
- ✓ One 96 gallon green waste cart
- ✓ One 96 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 96 gallon containers- Upon request, if you have space limitations, you may receive either 65 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)**  
**For collection of electronic devices only:** **\$5.00 per electronic item with a \$10.00 minimum**

**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):** **\$20.93/quarter (\$15.69 with senior discount)**

**Roll-out/backyard service:** This service means Valley Vista Services, Inc. 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:	<b>free</b>
For all other customers:	<b>\$41.85/quarter (\$31.39 with senior discount)</b>
Designated location, if any:	<hr/>

**Residential Bin Rentals (1.5 YD & 3 YD) and Temporary Roll-Off Services:** Available upon request by calling our customer service department at 1-626-961-6291 or 1-800-442-6454.

## 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.ciwmb.ca.gov/HHW/info](http://www.ciwmb.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.

**How much we will charge.** We will charge all our customers the rates shown on the Subscription Order Form.

**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.** 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: 96 gallon Cart = 336 lbs., 65 gallon cart = 227 lbs., 35 gallon cart = 122 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 verbal 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.

**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 26<sup>th</sup> and January 14<sup>th</sup>. 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 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 Valley Vista Services.

**When You Must Pay.** Valley Vista Services 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 April 1 for the billing period of April, May, and June. Your bill is due no later than the last day of the first month, for example, on April 30. If we do not receive payment by the last day of the second month, for example, on May 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 charge of \$25.00 for interruption of service and a \$25.00 fee on 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 and 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 your waste 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 1-800-442-6454 between 8am and 5pm weekdays, except holidays and from 8am to 12pm on Saturday. You may come to our office located at 17445 E. Railroad St., City of Industry 91748 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 Valley Vista Services, Inc. To Serve You!**

**A Nuestros Apreciados Clientes de Basset/Valinda/South San Jose Hills:**

La Junta de Supervisores del Condado de Los Angeles otorgó a Valley Vista Services, Inc. una franquicia para los servicios de recolección de basura y reciclables para el área de Basset/Valinda/South San Jose Hills comenzando el 1° de Abril de 2007 y terminando el 31 de Marzo de 2014. Valley Vista Services, Inc. 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.

Valley Vista 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 2011). Para pedir servicios adicionales o si tuviera alguna pregunta por favor llame al departamento de servicio al cliente de Valley Vista Services, de Lunes a Viernes de 8am a 5pm o Sábado de 8am a 12pm, al 1-800-442-6454.

El termino de su pedido en la suscripción es de 7 años, del 1° de abril de 2007 al 31 de marzo de 2014, a no ser que sea anulada antes como esta descrita en la declaración de derechos del cliente que se encuentra adjunta, o la franquicia sea terminada por el Condado. Su suscripción es sujeta a la ejecución del acuerdo de franquicia con Valley Vista Services, Inc. por el Condado y no puede ser renovada automáticamente.

**SERVICIOS ESTÁNDAR / facturado trimestral** **\$83.70/trimestral(\$27.90/mes)**

**25% Descuento a Clientes Mayores de Edad: Para jefes de familia calificados (\*vea para requisitos):** **\$62.78/trimestral(\$20.93/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 96 galones para la basura
- Un carrito de 96 galones para los desechos verdes
- Un carrito de 96 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 (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 carritos de 96 galones – Si usted tiene limitaciones de espacio, puede recibir carritos de 65 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\*)**

**Para recolección solamente de aparatos electrónicos:** **\$5.00 por artículo electrónico con un mínimo de \$10.00**

**“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): **\$20.93/trimestre (\$15.69 con descuento para jefes de familia calificados\*)**

**Servicio de Traspatio:** Este servicio consiste de una persona de la compañía de Valley Vista Services, Inc. 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: **\$41.85/trimestre (\$31.39 con descuento para jefes de familia calificados\*)**  
 Área designada, si aplica: \_\_\_\_\_

**Rentas de Contenedores Residenciales (1.5 Yardas y 3 Yardas) y Servicios Temporales:** Disponibles a la orden llamando a nuestro departamento de servicio a clientes al 1-626-961-6291 o 1-800-442-6454.

## DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CLIENTE

**Lo Que Recogeremos.** Nosotros recogeremos basura residencial, desechos verdes y materiales reciclables en carritos que nosotros proporcionaremos, 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 alternativas adicionales seguras y legales, llame al HAZWASTE HOTLINE al 1 (888) CLEAN-LA o visite [www.ciwm.ca.gov/HHW/info](http://www.ciwm.ca.gov/HHW/info).

**Cuándo Recolectaremos.** Nosotros efectuaremos las recolecciones una vez a la semana entre las 6:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. del mismo día de la semana indicado en su factura (Lunes a Viernes). 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 al siguiente día de recolección si usted llama después de las 3:00 p.m. Resolveremos cualquier otra queja dentro del mismo periodo de tiempo.

**Cuanto Sera La Tarifa.** El Cobro de las tarifas será según los servicios elegidos en la orden de suscripción.

**Dónde Efectuaremos La Recolección.** Usted debe colocar sus carritos en la banqueta a menos que cuente con el "servicio de traspaso". Si nosotros acordamos en 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 de 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 Traspaso".** 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 traspaso (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 festivos y recolecciones adicionales bajo 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.** 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 con solicitud previa.

**Restricciones De Peso De Los Carritos.** El límite de peso de cada carrito automatizado es lo siguiente: Carrito de 96 galones = 336 libras, carrito de 65 galones = 227 libras, carrito de 35 galones = 122 libras.

**Reemplazo/Remoción/Reparación.** 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.

**Recolección De Árboles 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 Recolectaciones 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 Recolectaciones 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.

**Recolectaciones 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 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 otras personas aparte de Valley Vista Services.

**Cuándo Debe Pagar.** Valley Vista Services 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 Abril 1 para el periodo de facturación Abril, Mayo y Junio. Su factura vencerá a más tardar el último día del primer mes, por ejemplo, en Abril 30. Si nosotros no recibimos el pago para el último día del segundo mes, por ejemplo, en Mayo 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 cheques devueltos.

**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 y 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 1-800-442-6454 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 venir a nuestra oficina situada en 17445 E. Railroad St., City of Industry 91748 o enviarnos 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 Valley Vista Services, Inc. Servirle A Usted!**