

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, 2009). 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: **\$60.42/quarter (\$20.14/month)**

25 percent Senior Discount: For qualifying heads of household over 65: **\$45.30/quarter (\$15.10/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): **\$15.10/quarter (\$11.32 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 backyard or other designated location for an additional fee of:

For qualifying customers:	free
For all other customers:	\$30.21/quarter (\$22.65 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.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.

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!

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 2009). 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:	\$60.42/trimestral (\$20.14/mes)
25% Descuento a Clientes Mayores de Edad: Para jefes de familia calificados (*vea para requisitos):	\$45.30/trimestral (\$15.10/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): **\$15.10/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:	\$30.21/trimestre (\$22.65 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 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/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 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 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 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!

垃圾收取服務訂購單

親愛的羅蘭崗客戶：

洛杉磯縣縣政委員會與 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 2009 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，此訂購單的有效期限是從 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/每季度收費：

每季度 \$60.42 (每月 \$20.14)

年長者可享受七五折優惠 (符合資格的 65 歲以上戶主)

每季度 \$45.30 (每月 \$15.10)

- ✓ 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：

每季度 \$15.00 (年長者優惠每季度 \$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)：

每季度 \$15.10 (年長者優惠每季度 \$11.32)

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：

每季度 \$30.21 (年長者優惠每季度 \$22.65)

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

客戶權利法案

我們收取的東西:在您提出服務要求的一個星期內,我們會來收取放在我們提供的垃圾桶里的普通垃圾、庭院垃圾和混合回收物品。請您務必把垃圾分類:普通垃圾、庭院垃圾、可回收物品必須放在適當的垃圾桶內。除非您已按下文所述做好事先安排,我們將不會收取放在垃圾桶外面的垃圾。請按縣政府規定,每次在垃圾收取日前一天下午 5 點後推出垃圾,收回垃圾桶也不晚於垃圾收取日當晚 8 點或垃圾收取後兩個小時,兩者以晚者時間為準。

我們不收取有害廢物:加州法律禁止將有害物質和某些電子設備丟棄在您的垃圾桶里。這些有害物質包括:大部分種類的油漆、殺蟲劑、石油衍生物(如機油和石油溶劑)、電子設備(如陰極顯像管(常見在電視熒光屏和電腦顯示器裏)、液晶顯示器和電漿顯示器。其他不許丟棄的物品還有電池、恆溫器、電腦、電話機、電話答錄機、收音機、音響設備、磁帶播放機/錄音機、電唱機、錄像播放機/錄音機、計算器、氣霧罐、熒光燈,及其他含汞裝置等。如果您的垃圾桶里有這些物品,您的垃圾桶會被貼上標籤而不被清倒。某些電子設備可以依下文所述分開收取。要了解更多安全合法的處置方法,請致電縣政府有害廢物熱線電話(888)CLEAN-LA 或參閱網站 www.ciwmw.ca.gov/hhw/info。

垃圾桶的更換/收取/修理:我們將在您提出定購或更換申請後的 7 天內把垃圾桶送到府上,取走垃圾桶會在您提出申請的 8 天內完成。修理或補送損壞或被偷的垃圾桶會在您提出申請後,下一個垃圾收取日前完成。(如果您垃圾桶被偷而沒有報警,我們可能收取補送垃圾桶的費用)。如果您發現垃圾桶上有塗鴉,我們會在您申請後的 5 天內來清除。如果塗鴉里含有下流圖畫或文字,我們將在 48 小時內把塗鴉清除,週末除外。

垃圾桶的重量限制:每個垃圾桶的重量限制如下:95 加侖桶=250 磅,64 加侖桶=175 磅,35 加侖桶=100 磅

垃圾收取的地點:除非您享有代客推桶服務,否則您必須把垃圾桶推到門前路邊。如果我們同意在私人車道或路面收取您的垃圾,我們會要求您簽署一份放棄損害責任賠償的聲明。如果因我們的疏忽或肆意行為造成財物損失或人身傷害,我們必須修理或更換被損壞的財物,直到您滿意為止,並且償付您的人身傷害的費用。您除了可行使在特許協議里的權利以外,您還可以在法律允許之下提出民事訴訟。

垃圾收取時間:我們會在每週一至週五中固定的一天收取一次垃圾,時間在上午 6 點至下午 6 點之間,您賬單上印有您的垃圾收取日。如果您固定的垃圾收取日正好在假日當天或之後,收取工作將推遲一天(星期五的顧客將推遲到星期六)。我們在以下假日不收取垃圾: Memorial Day (陣亡將士紀念日)、Independence Day (獨立日)、Labor Day (勞工節)、Thanksgiving (感恩節)、Christmas (聖誕節)和 New Year (元旦)。如果有必要改變您的固定垃圾收取日,我們會提前通知您。如果我們遺漏了收取您的垃圾,請打電話給我們,我們將免費返回收取。如果您在下午 3 點以前通知我們,我們將在當天返回補收。如果您在下午 3 點以後通知我們,我們將在第二天返回補收。我們解決任何其他投訴的時間範圍也是如此。

收費標準:請參照反面的垃圾收取訂購單。

您的付款時間:United Pacific Waste 提前三個月向顧客開列賬單。我們會在每個季度的第一天或之後寄出賬單,例如 7 月 1 日寄出的帳單涵蓋 7 月、8 月、和 9 月的服務。您的費用必須在每季末頭一個月的最後一天以前繳清,比如 7 月 31 日。如果我們在每季第二個月的最後一天(舉例來說 8 月 31 日)前還沒收到付款,您的帳戶將視為過期而被加上 10% 的附加費。您不支付服務費也可能導致我們終止對您的服務。若因不付款而被終止服務,我們將收取 \$25.00 中斷和重啟服務的費用。若支票跳票,我們將收取 每次 \$25.00 的費用。

年度路邊大掃除活動:我們將每年舉行一次免費大掃除活動。該活動將在您某一個垃圾收取日舉行。屆時我們將免費無限量的收取大件物品、多餘垃圾,至多 2 個汽車或小型貨車的輪胎、某些電子器件等。我們會於至少兩個星期前通知您大掃除活動的日期,並告知可收取的廢物種類。

兩次電話預約收取大件物品(包括某些電子垃圾):每年您可免費電話預約兩次收取大件物品和某些電子廢物。如果您在 24 小時前致電通知,我們會在您下一個垃圾收取日收取。大件物品包括廢棄家具(如椅子、沙發、床墊、床墊彈簧及地毯等);電器(如冰箱、爐頭、洗衣機、乾衣機、熱水器、洗碗機、水管,以及其它類似物品)。我們可接受的電子垃圾包括陰極顯像管(CRT)裝置(包括電視機和電腦顯示器)、液晶顯示裝置(桌面顯示器、筆記本電腦、和電視機)、電漿電視機。

額外付費收取大件物品(包括某些電子垃圾):即使超過每年兩次以上,您還是可以額外要求收取以上所述的大件物品及電子器件。如果您在 24 小時前致電通知,我們會在您下一個垃圾收取日收取,費用請參閱訂購單。

兩次電話預約收取袋裝庭院垃圾:我們將收取多餘的袋裝庭院垃圾,每年兩次不收額外費用。如果您在 24 小時前致電通知,我們會在您下一個垃圾收取日收取。

節日樹收取服務:根據您的要求,我們將在 12 月 26 日至 1 月 14 日間的垃圾收取日收取您放在路邊的節日樹(如聖誕樹和光明節樹)。請在丟棄前把所有的裝飾物,花環,金屬片,棉花屑和底座拆下。

標準自動化垃圾桶以外的其它選擇:如果您家中存放垃圾桶空間有限或者推出垃圾桶的路邊空間狹小,您可免費申請較小的垃圾桶。對於難以提供服務的住宅,諸如垃圾車難以安全駛入的死巷或山丘,我們將提供小型人工垃圾車服務。垃圾桶的容量跟訂購單上所列的容量相同。如果其他客戶申請這項服務,我們也可以提供。

我們可提供代客推桶服務:如果客戶能證明他們是殘障人士或老人(65 歲以上)或者家中住有殘障人士,我們將免費提供代客推桶服務(到府收取)。這包括每週的普通垃圾、可回收物品、和庭院垃圾的收取,以及年度路邊大掃除活動、節日樹收取和其它電話預約的垃圾收取。若客戶不符合免費的資格,只要申請,我們也可以提供這些服務,費用請參閱訂購單。

我們不歧視:只要您有資格接受服務,我們不會因種族、信仰、膚色、性別、性傾向、原國籍、祖先、宗教、年齡、身體或精神殘疾、婚姻狀況、或政治派別而歧視您。

隱私權:我們會尊重和保護您的隱私權和商業秘密。除非得到您的允許,我們不會透露任何有關您本人或您垃圾的成份組成給別人,但在縣政府或法律要求的情況下除外。

客戶終止權和自運垃圾權:您可在任何時候不需要任何理由在事先給予我們 90 天的通知後終止服務。在某些緊急情況下,如果我們未能提供服務(如遺漏收取垃圾、或未能及時修理或更換垃圾桶)或我們的賬單有誤,您可立即終止服務。您也有權自行把垃圾運到垃圾場,而完全不用我們的服務。我們將在收到付費的 30 天內退還任何超收金額(包括預先支付而後來取消的服務費)。對於超收的金額,我們會從超收當天開始直到退款為止,支付每年 10% 的利息(不包括預付款而後來取消的服務費)。

如何與我們聯繫:若有任何有關服務的問題或投訴,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 點撥打我們的免付費電話 1-866-699-7600,節假日除外。您也可以到我們的辦公室,地址是 4320 San Gabriel River Parkway, Pico Rivera, CA 90660,或者寫信到此辦公室地址。如果我們未能圓滿解決任何投訴,您可以致電給縣政府 1-800-993-5844。

感謝您讓 United Pacific Waste 為您服務!