

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

CONTRATO DE SERVICIO AL CLIENTE/NIVEL DE SERVICIO

- Su Proveedor de Servicios de Franquicia (FSP, por sus siglas en inglés) le proporcionará un contrato de servicio que identificará todo servicio que recibirá junto con los costos asociados, incluyendo cualquiera servicio extra.
- Usted recibirá contenedores de residuos sólidos (Botes Negros, Azules y Verdes) de tamaño, tipo y cantidad adecuados para asegurar que todo residuo sólido sea guardado y contenido apropiadamente antes de ser recolectado para su desecho o procesamiento.
- Si solicita un cambio del nivel de servicio a uno de precio más bajo, la cantidad facturada será ajustada dentro de los siete (7) días siguientes a la solicitud, bien si los contenedores correctos o cambios en nivel de servicio no se proporcionen dentro de ese plazo. Toda facturación será prorrateada según los cambios al nivel de servicio.

FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN/DÍAS FESTIVOS/SERVICIOS EXTRA

- Su servicio de recolección incluirá de mínimo un bote negro de 96 galones para residuos/desechos y un bote azul de 96 galones para todo reciclaje, los cuales serán recogidos por lo menos una vez por semana.
- Los días de recolección serán de lunes a sábado. Podrá solicitar recolección los domingos con un pago extra. Si su día de recolección cae en día festivo, su FSP recogerá sus botes el día anterior al día festivo, de ser solicitado, o dentro de un (1) día de la recolección programada. Se excluye la recolección los domingos si el día festivo cae en sábado.
- Unos servicios Extra podrán aplicar a su situación. Favor de ver la lista de Multas y Cargos Adicionales por Servicios Extra y las multas y los cargos asociados.

LO QUE SERÁ RECOLECTADO

- Su FSP recolectará los residuos/desechos comerciales y multifamiliares en botes negros, materias reciclables en botes azules y material orgánico en botes verdes. Cuando proceda, el estiércol de caballos será recolectado en botes marrones. Véase LAMC Sec. 66.03
- Usted debe proporcionar el acceso pleno a sus contenedores en su(s) día(s) de recolección designado(s), ya que los FSP no podrán removerlas obstrucciones con fin del alcanzar sus contenedores.

NUNCA INTRODUZCA ESTAS MATERIAS EN SUS BOTES

- **La ley estatal prohíbe el desecho de residuo tóxico y cierto residuo electrónico en sus contenedores.** Estos desechos incluyen, pero no se limitan a:

Ciertos Dispositivos que Contienen Mercurio (i. e. pilas, termómetros)	Desechos de Construcción y Demolición (i. e. concreto, madera, asfalto)	Desechos Electrónicos – Objetos con Cuerda Eléctrica (i. e. electrodomésticos grandes, televisores, DVD, videocaseteras)
Tubos/Focos de Luz Fluorescentes	Residuo Radiológico	Residuo de Servicios de Salud/Tratamientos Médicos
Farmacéuticos/Medicamentos recetados o de venta libre	Pintura	Pesticida
Objetos Afilados	Aceite Automotrice Usado	Solventes

RECOLECCIÓN OMITIDA

- Si su FSP es responsable por una recolección omitida y usted lo reporta antes de las 2:00 PM en su día de recolección designado, su FSP proveerá recolección antes de las 6:00 PM el mismo día. Toda recolección omitida que sea reportada después de las 2:00 PM el día de recolección será recogida antes de las 10:00 AM el día próximo, lunes-sábado. Si una recolección omitida se resuelve en domingo, usted no tendrá que pagar cargos adicionales por esa recolección.
- Para reportar una recolección omitida llame al 311, 1-800-773-2489 o visite lacitysan.org.

SERVICIO DE REPARACIÓN/REEMPLAZO DE CONTENEDORES

- Su FSP reparará o repondrá sus contenedores a causa de uso y desgaste normal, tras su uso correcto, o por daños causados por las acciones del FSP, sin costo adicional para usted.
- Usted será responsable por el costo de la reparación o repuesto de contenedores dañados como resultado de su negligencia o mal uso, incluso por llenarlos de más o por la introducción de materias prohibidas.
- Usted tiene derecho a una (1) limpieza a vapor gratis por cada contenedor dentro de un plazo de doce (12) meses, al ser solicitado. Podrá solicitar más limpiezas a vapor por un costo adicional.
- Su FSP debe remover todo el grafiti que aparece en los contenedores proporcionados por su FSP, al ser solicitado, sin costo adicional con un máximo de tres (3) ocasiones dentro de un plazo de doce (12) meses. La solicitud en exceso del máximo de tres dentro del plazo de doce (12) meses requerirá un cargo extra. Su FSP removerá pintadas reportadas dentro de cinco (5) días laborales

después de que lo solicite. Si los contenedores le pertenecen a usted, podrá solicitar eliminación de pintadas por su FSP por un cargo adicional.

- Su FSP no será responsable por el uso y desgaste normal a sus botes debido a acceso o servicio. Su FSP sí será responsable por todo gasto asociado con la reparación o repuesto de propiedad dañada por el equipo, personal o agentes del FSP.

SERVICIO VALET MULTIFAMILIAR

- Su FSP seguirá proporcionando servicio valet a todo establecimiento multifamiliar actualmente registrado en el Programa de Reciclaje Residencial Multifamiliar de la Ciudad (MFRP, por sus siglas en inglés) sin costo adicional. Usted podrá elegir seguir con su programa actual de recolección. Los siguientes cambios en nivel de servicio podrán resultar en la anulación del servicio valet:
 - ✓ Un aumento en la frecuencia de recolección de los Botes Azules; o
 - ✓ Un cambio al tamaño o tipo de contenedor (i. e. sustitución de botes de 96 galones con unos de 3 yardas cúbicas).

CAUSAS POR LA FALTA DE RECOLECCIÓN

- En el caso de que su FSP no pueda recoger un contenedor debido a las razones siguientes, dejarán un aviso de falta de recolección señalando las causas tales como:
 - ✓ Se determina que los contenedores contienen residuos tóxicos, residuos médicos, residuos electrónicos, materias exentas o desechos de construcción y demolición.
 - ✓ Se determina que los Botes Azules, Botes Verdes o Botes Marrones están contaminados con materias no aceptadas por el programa, tras avisos requeridos.
 - ✓ Los contenedores pesan de más, y no pueden ser movidos ni vaciados de forma segura por el personal y/o equipo del FSP.
 - ✓
 - El material dentro de los contenedores no sale aún después de verter los contenedores.
 - ✓ Los contenedores están sobrelenos.
 - ✓ El acceso a los contenedores está bloqueado. El FSP no puede mover obstáculos para acceder sus contenedores.
- La falta de recolección resultará en cargos adicionales.

FACTURACIÓN

- Su FSP le facturará mensualmente en adelantado (para cubrir el servicio del mes siguiente).
- Usted tendrá la opción de pagar su factura por correo, en línea, por teléfono o en cualquier centro de servicio al cliente de su FSP. También tendrá la opción de recibir comprobante de su pago en copia impresa, electrónicamente, o ambos métodos para toda transacción.
- En el caso de que usted sea facturado por una cantidad demasiado alta por el servicio por el que está registrado en cualquier momento durante el periodo del contrato o por cualquier razón, su FSP le devolverá el crédito a su cuenta por la cantidad completa que fue cobrada de más. Usted tendrá la opción de recibir el reembolso por cheque o crédito a su cuenta.
- Pagos mensuales se cumplen 15 días después de que reciba su factura. Las facturas no pagadas después de la fecha de vencimiento se considerarán atrasadas y podrán resultar en cargos extra, falta de recolección y la suspensión eventual de servicios.
- Las tarifas serán ajustadas anualmente al comienzo de cada año. El primer ajuste entrará en vigencia a partir del 1/1/2018.

