

Los daños a su casa pueden ocurrir en cualquier momento - llueva o brille el sol. Cuando eso ocurre, lo que usted desea es un servicio rápido, personalizado y profesional para proteger y restaurar su patrimonio más valioso. Citizens está comprometido a brindarle este servicio y conocimiento profesional a usted en el momento en el que lo necesite.

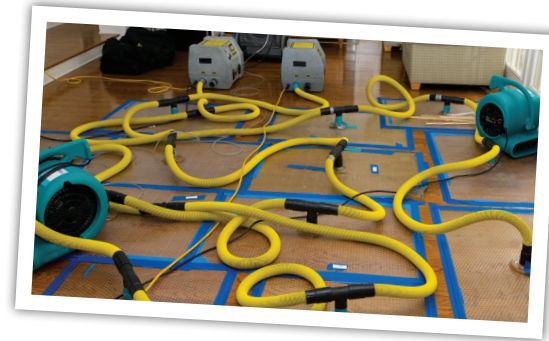
¿Daños repentinos por agua?

El agua es una de las principales causas de daños de acuerdo con los reportes de reclamos de propiedad en toda la Florida. Citizens tiene dos programas disponibles para ayudarle en el camino hacia la recuperación cuando su casa tiene daños de agua causados por una descarga accidental o derrame de agua o vapor de tuberías, calefacción, aire acondicionado, sistemas automáticos de rociadores de protección contra incendios o electrodomésticos. Su representante de Citizens estará aquí para contestar sus preguntas y guiarle a través del proceso, desde el inicio hasta el final.

Programa de Reparaciones con red de Contratistas Administrado por Citizens

El Programa de Reparaciones Administrado por Citizens ofrece servicios valiosos a clientes calificados cuyos hogares han sido dañados por agua no relacionada con el clima. Servicios de Extracción de Agua de Emergencia proporcionan servicios de extracción de agua para proteger la casa de un asegurado de daños mayores a causa de una pérdida por agua no causados por el clima. El Programa de Reparaciones con red de Contratistas Administrado por Citizens proporciona servicios de reparaciones permanentes para volver a dejar la casa del cliente en las condiciones en las que se encontraba antes de la pérdida hasta los límites de la póliza. Las reparaciones permanentes

podrían incluir suelos, aislamiento, paneles de yeso, pintura y gabinetes.



Programa Gratuito de Servicios de Extracción de Agua de Emergencia

Una acción rápida para proteger su hogar contra daños mayores es crucial tras una pérdida por agua. Citizens ofrece un servicio *gratuito* de extracción de agua y servicios de secado para pérdidas por agua que sean elegibles. *Contacte a Citizens primero* para reportar su reclamo. Podemos determinar rápidamente si este valioso servicio está disponible para su pérdida, y si participa en este programa el deducible de su póliza no se aplica a este servicio el cual es completamente gratis.

Programa de Reparación con red de Contratistas Administrado por Citizens

Citizens tiene una red de contratistas aprobados que pueden manejar las reparaciones permanentes para los daños cubiertos a su hogar, tales como el suelo, aislamiento, paneles de yeso, pintura y gabinetes. Usted trabaja con contratistas locales que son evaluados, con licencia, asegurados y que aceptan cumplir con los altos estándares de servicio al cliente de Citizens. Cualquier trabajo aprobado está garantizado por el contratista durante tres años. El deducible de su póliza se aplica para las reparaciones permanentes cubiertas.



¿Va a reportar un reclamo?

Contacte primero a Citizens

866.411.2742

Reporte su reclamo por internet a través de myPolicy en www.citizensfla.com, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Este folleto es solo para fines informativos. En caso de que haya alguna inconsistencia entre este folleto y su póliza de seguros, prevalecerán los términos de la póliza de seguros.



Citizens Property Insurance Corporation
866.411.2742
www.citizensfla.com

02/23

Uso del Programa de Reparaciones Administrado por Citizens



1**Primer aviso de pérdida**

Usted observa agua en el suelo, frente al refrigerador debido a una rotura de la línea de agua en la pared. *Contacte a Citizens primero* para informar reportar su reclamo. El representante de Citizens le explica sobre nuestro Programa Gratuito de Servicios de Extracción de Agua de Emergencia. Usted elige participar en el programa, y Citizens de inmediato contacta al proveedor de mitigación para solicitar el servicio. A la hora de presentar su reclamo, el contratista de mitigación se pone en contacto con usted para programar los servicios de secado.

Si decide no participar en el programa y utilizar su propio contratista de mitigación, su reclamo está sujeto a un límite de \$3,000 para servicios de mitigación de agua, menos cualquier deducible aplicable.

2**Servicios de Extracción de Agua de Emergencia**

Dentro de las cuatro horas posteriores a llamar para reportar su reclamo y aceptar nuestra oferta de servicios de extracción de agua gratuita, su contratista de mitigación ha programado una hora con usted para llegar a las instalaciones y comenzar los servicios de secado. El proceso de secado puede tardar varios días, dependiendo de la gravedad del daño. Si usted ha utilizado nuestro servicio y la pérdida no está cubierta, usted no es responsable por el pago de los servicios de mitigación.

¿Utilizará los servicios de su propio contratista de mitigación? La cobertura para las medidas razonables de emergencia adoptadas en respuesta a la pérdida por agua cubierta está limitada a un máximo de \$3,000, menos cualquier deducible aplicable. Si usted no ha informado sobre su reclamo a Citizens todavía, hágalo de inmediato para asegurar que usted cumpla con los requisitos de la póliza. Citizens se encargará de programar para que un ajustador vaya e inspeccione los daños para determinar la causa de la pérdida.

3**Inspección**

Después de que el secado esté concluido, un ajustador de Citizens inspecciona su propiedad y determina la causa de la pérdida. En este ejemplo, su pérdida está cubierta y el contratista escribe un estimado de reparación para las reparaciones permanentes. Al utilizar nuestros Servicios de Extracción de Agua de Emergencia, su contratista de mitigación y el ajustador revisan el estimado y llegan a un acuerdo sobre las reparaciones permanentes cubiertas. El estimado para las reparaciones se revisará con usted antes de que comience el trabajo.

Incluso aunque usted utilice su propio contratista de mitigación, su póliza requiere que notifique a Citizens de la pérdida y permita que un ajustador de Citizens inspeccione su propiedad *antes de* que comiencen las reparaciones para determinar la causa de la pérdida y la magnitud de los daños cubiertos. Su reclamo por mitigación de agua para una pérdida cubierta está limitada a \$3,000 *después de* cualquier deducible aplicable. La cantidad pagada por la mitigación, hasta \$3,000, también reduce la cantidad de dinero disponible dentro del límite total de \$10,000 para la pérdida por agua. Si su pérdida no está cubierta y ha utilizado su propio contratista de mitigación, sus costos no son reembolsados.

4**Programa de Reparaciones con Red de Contratistas Administrado por Citizens**

Mientras revisamos el estimado para las reparaciones, su ajustador de Citizens le informa sobre el Programa de Reparación de Contratistas de Red de Administrado. Permitir que las reparaciones sean realizadas a través de la red lo pone en contacto con contratistas locales que ofrecen una mano de obra garantizada por tres años en las reparaciones cubiertas. Después de elegir participar en el programa, debe firmar la autorización de trabajo y pagar el deducible de su póliza.

Incluso aunque usted utilice su propio contratista de mitigación, puede ser elegible para las reparaciones a través de la red de contratistas. Pregúntele a su ajustador para más detalles.

Si decide no participar en la red de contratistas y contrata a su propio contratista, su reclamo está sujeto a un límite de \$10,000 para reparaciones permanentes, lo que incluye cualquier cantidad pagada por Citizens para medidas de emergencia razonables si usted también rechazó la oferta de servicios gratuitos de extracción de agua de emergencia de Citizens.

5**Durante las reparaciones**

Cuando se comienza a trabajar en las reparaciones, su ajustador se pondrá en contacto con usted para supervisar el avance y responder cualquier pregunta que pueda tener. Trabajarán con usted para establecer una llamada de actualización periódica para asegurarse de que todas las reparaciones estén avanzando y cumpliendo con sus expectativas.

6**Finalización y satisfacción**

Una vez finalizadas las reparaciones, usted debe solicitar a su contratista que revise todo con usted para asegurarse de que todo se haya completado a su entera satisfacción. Su contratista le pedirá que firme un *Certificado de Satisfacción*. El contratista también debe brindarle información acerca de la garantía de mano de obra que cubre reparaciones permanentes, así como la información de contacto.

Una vez que el contratista presenta el *Certificado de Satisfacción* firmado, emitiremos un cheque a nombre suyo y de su contratista. Usted recibirá una carta de cierre de Citizens en el correo para confirmar el proceso final.

7**Encuesta final**

Citizens se pondrá en contacto con usted una vez finalizado todo el proceso para recopilar información y contestar cualquier pregunta que usted pueda tener.

**¿Tiene que reportar un reclamo?**

Contacte primero a Citizens

866.411.2742

Reporte su reclamo por internet a través de myPolicy en www.citizensfla.com, las 24 horas del día, los siete días de la semana.