

Los daños en su vivienda pueden producirse en cualquier momento. Cuando esto sucede, usted quiere un servicio rápido, personal y profesional para proteger y restaurar su bien más valioso.

### ¿Daños repentinos causados por el agua?

Citizens cuenta con dos programas que pueden estar a su disposición para ayudarle en el camino de la recuperación cuando su vivienda sufra daños por agua causados por una descarga accidental o un desbordamiento de agua o vapor procedentes de plomería, calefacción, aire acondicionado, sistemas automáticos de rociadores de protección contra incendios o electrodomésticos. Dependiendo de la situación, usted puede ser elegible para beneficiarse de uno o de ambos programas. Su representante de Citizens estará aquí para responder a sus preguntas y guiarle a lo largo del proceso, de principio a fin. Nota: Los ejemplos que se ofrecen no garantizan la cobertura de las situaciones que se describen.

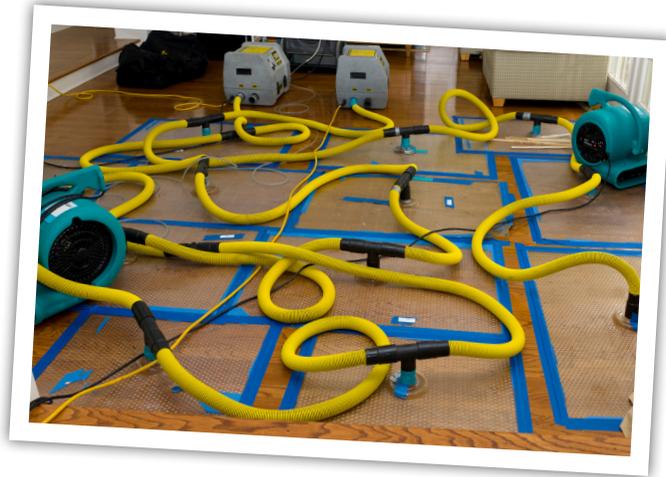
### Programa de Reparaciones Administrado por Citizens

El Programa de Reparaciones Administrado por Citizens ofrece servicios a clientes calificados para devolver su vivienda al estado en que se encontraba antes de la pérdida si su propiedad ha sufrido daños causados por el agua no relacionados con el clima.

### Programa de Servicios Gratuitos de

Extracción de Agua de Emergencia  
Tras una pérdida por agua, es crucial actuar con rapidez para proteger su hogar de daños mayores. Citizens ofrece servicios gratuitos de extracción y secado de agua tras pérdidas por agua elegibles. Los Servicios de Extracción de Agua de Emergencia ofrecen una solución para proteger la vivienda del asegurado frente a

daños derivados de una pérdida por agua no causada por el clima. Primero llame a Citizens para reportar su reclamo y tomar las medidas necesarias para detener la fuga activa. Determinamos rápidamente si este valioso servicio está disponible para su pérdida y, si participa en este programa, no se aplica el deducible de su póliza para este servicio totalmente gratuito.



### Programa de Reparaciones con Red de Contratistas Administrado

Contractor Connection dispone de una red de contratistas autorizados que pueden encargarse de las reparaciones permanentes de los daños cubiertos en su vivienda. Usted trabaja con contratistas locales verificados, autorizados y asegurados. Cualquier trabajo aprobado cuenta con una garantía de mano de obra por parte del contratista autorizado durante cinco años una vez finalizadas todas las reparaciones. El deducible de su póliza se aplica a las reparaciones permanentes cubiertas.



¿Tiene que reportar un reclamo?  
**Primero llame a Citizens**

Reporte su reclamo en línea a través de myPolicy en [www.citizensfla.com/mypolicy](http://www.citizensfla.com/mypolicy)  
Las 24 horas del día, los 7 días de la semana  
**866.411.2742**

Scan QR code to report online



Este folleto es sólo para fines informativos. Si hubiera diferencias entre este folleto y su póliza de seguros, prevalecerán los términos de la póliza de seguros.

The English version is available at [www.citizensfla.com/brochures](http://www.citizensfla.com/brochures).



Citizens Property Insurance Corporation  
866.411.2742  
[www.citizensfla.com](http://www.citizensfla.com)

02/24

# Utilizar el Programa de Reparaciones Administrado por Citizens



**1****Primer aviso de pérdida**

Usted observa agua en el piso delante del refrigerador debido a una tubería de agua rota en la pared. Después de cortar el agua para detener la fuga activa, se pone en contacto con *Primero llame a Citizens* para reportar su reclamo, ya sea a través de myPolicy en el sitio web de Citizens o comunicándose con Citizens. Durante el proceso se proporcionará información sobre el programa de servicios de extracción de agua de emergencia. Si decide participar en el programa, Citizens se pondrá inmediatamente en contacto con el proveedor de mitigación para solicitar el servicio. En el plazo de una hora tras informar su reclamo, el contratista de mitigación se pone en contacto con usted para organizar 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 por servicios de mitigación de agua, menos cualquier deducible aplicable.

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

Después de llamar para informar su reclamo y aceptar nuestra oferta de servicios gratuitos de extracción de agua, su contratista de mitigación programará una hora con usted para llegar al lugar y comenzar los servicios de secado. El proceso de secado puede durar varios días, dependiendo de la gravedad de los daños. Si ha aceptado nuestra oferta de utilizar este servicio y posteriormente se determina que la pérdida no está cubierta, usted no es responsable del pago de los servicios de mitigación.

Si aún no ha informado su reclamo a Citizens, hágalo inmediatamente para asegurarse de que cumple los requisitos de la póliza. Citizens organizará la visita de un ajustador para inspeccionar los daños y determinar la causa de la pérdida.

¿Utiliza su propio contratista de mitigación? La cobertura de las medidas de emergencia razonables adoptadas en respuesta a una pérdida de agua cubierta se limita a un máximo de \$3.000, menos el deducible aplicable.

**3****Inspección**

Una vez finalizado el secado, un ajustador de Citizens inspeccionará su propiedad y determinará la causa de la pérdida. En este ejemplo, su pérdida está cubierta y el ajustador redacta un presupuesto de reparaciones permanentes. El presupuesto de las reparaciones se revisará con usted antes de iniciar los trabajos.

Incluso si utilizó 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 el alcance de los daños cubiertos. Su reclamo por mitigación de agua para una pérdida cubierta está limitado a \$3.000 después de cualquier deducible aplicable. La cantidad pagada por mitigación, hasta \$3.000, también reduce la cantidad de dinero disponible dentro del límite total de \$10.000 por la pérdida por agua. Si su pérdida no está cubierta y ha recurrido a su propio contratista de mitigación, no se le reembolsarán los costos.

**4****Programa de Reparaciones con Red de Contratistas**

Mientras analiza el presupuesto de las reparaciones, su ajustador de Citizens le informa sobre el Programa de Reparaciones con Red de Contratistas Administrado. Las reparaciones realizadas a través de la red Contractor Connection le ponen en contacto con contratistas locales que ofrecen una garantía de mano de obra de cinco años en las reparaciones cubiertas. Si decide participar en el programa, deberá firmar un contrato de reparación con un contratista local de Contractor Connection y pagarle el deducible de su póliza.

Aunque haya recurrido a su propio contratista de mitigación, puede ser elegible para reparaciones a través de la red de contratistas. Pida detalles a su ajustador.

Si decide no participar en el Programa de Reparaciones con Red de Contratistas Administrado y contrata a su propio contratista, su reclamo está sujeto a un límite de \$10.000 para reparaciones permanentes, que incluye cualquier monto pagado por Citizens por medidas de emergencia razonables si también rechazó la oferta de Citizens de servicios gratuitos de extracción de agua de emergencia.

**5****Durante las reparaciones**

A medida que comiencen los trabajos de reparación, su ajustador se pondrá en contacto con usted para supervisar el progreso y responder a cualquier pregunta que pueda tener. Ellos trabajarán con usted para programar una llamada regular de seguimiento para asegurarse de que todas las reparaciones avanzan y cumplen sus expectativas.

**6****Finalización y satisfacción**

Una vez concluidas las reparaciones, pida al contratista que lo revise todo con usted para asegurarse de que todo se ha realizado a su entera satisfacción. El contratista le pedirá que firme un *Certificado de satisfacción*. El contratista también debe proporcionarle información sobre la garantía de las reparaciones permanentes cubiertas, así como información de contacto.

Una vez que el contratista presente el *Certificado de satisfacción* firmado, emitiremos un cheque pagadero a usted y a su contratista. Recibirá por correo una carta de cierre de Citizens para confirmar el proceso final.

**7****Encuesta final**

Citizens se pondrá en contacto con usted una vez finalizado todo el proceso para conocer su opinión y responder a cualquier pregunta que pueda tener.



¿Tiene que reportar un reclamo?  
**Primero llame a Citizens**

Reporte su reclamo en línea a través de myPolicy en [www.citizensfla.com/mypolicy](http://www.citizensfla.com/mypolicy)  
Las 24 horas del día, los 7 días de la semana  
**866.411.2742**