

## Cronología General para la Reparaciones

Una vez que hayamos recibido una copia del reporte del ingeniero profesional y/o geólogo, le enviaremos una copia por correo y nos pondremos en contacto con usted para examinar los hallazgos.

Si el reporte del experto confirma una pérdida por un sumidero en su edificio principal, la ley del estado de la Florida requiere que usted entre en un contrato para la realización de una estabilización del edificio y reparaciones a la base sobre la cual está construido dentro de los 90 días siguientes a la confirmación por parte de Citizens de la cobertura por la pérdida de sumidero, y le ha enviado una notificación de dicha confirmación. Este periodo de tiempo queda suspendido en caso de que cualquiera de las partes solicite el proceso de evaluación neutral, y comienza nuevamente 10 días después de la finalización del proceso de evaluación neutral. Después de esto usted tendrá 12 meses para finalizar todas las reparaciones, excepto cuando la ley especifique lo contrario.

## Renovación de la Póliza

Las pólizas de Citizens se emiten por periodos de un año. Una vez que su reclamo por un sumidero ha sido resuelto y cerrado, Citizens podrá revisar su póliza para determinar su elegibilidad para coberturas futuras. Para obtener más información, consulte la disposición de *No Renovación* en las Secciones I y II – *Condiciones* de su contrato de la póliza.

## Pagos

Los pagos se realizarán en base al estatuto de la Florida F.S. 627.707, sujetos a la cobertura y los términos de su póliza. Citizens realizará un pago inicial por el valor actual monetario de los daños a su hogar por un sumidero, que están cubiertos. Este pago no incluye ningún apoyo, lechada u otras técnicas de reparación realizadas por abajo de la base existente del edificio.

- Después de haber entrado en un contrato para la realización de la estabilización del edificio y las reparaciones de la base sobre la cual está construido, Citizens pagará las cantidades necesarias para iniciar y realizar esas reparaciones, según se vaya realizando el trabajo y se incurran los gastos.
- Usted deberá notificarnos antes de que su contratista autorizado comience con las reparaciones. Citizens contratará a un ingeniero para monitorear las reparaciones.
- Después de finalizada la estabilización, Citizens realizará una inspección en busca de daños adicionales ocasionados durante la estabilización.
- Una vez que un pago por el valor monetario actual por reparaciones cosméticas se incurra, el costo de reemplazo restante del estimado será pagado para finalizar la reparación de los daños ocasionados por la pérdida por un sumidero.

## Gastos Adicionales de Vivienda

Si usted no puede vivir en su hogar durante alguna parte del proceso de la reparación del daño ocasionado por un sumidero, su póliza puede proporcionar cobertura por gastos adicionales de vivienda. Comuníquese con su Ajustador de Reclamo para determinar si es cubierto y cuáles gastos adicionales de vivienda están disponibles bajo su póliza.

*Este folleto es sólo para fines informativos y no pretende interpretar o modificar su póliza de Citizens. Sus derechos y responsabilidades están específicamente establecidos en su póliza de Citizens.*



Citizens Property Insurance Corporation  
888.685.1555  
[www.citizensfla.com](http://www.citizensfla.com)

# Comprenda

## el Proceso de los Reclamos de Sumidero.



Ahora que ha dado el primer paso al reportar un reclamo por sumidero para su propiedad, este folleto le explicará lo que puede esperar mientras que su reclamo progresa. Es importante entender que la ley del estado de la Florida impone requisitos específicos tanto para las compañías de seguro como para los asegurados para resolver un reclamo por sumidero. Esperamos que el eliminar las suposiciones del proceso lo hará más sencillo y menos estresante.



*Pérdida por Sumidero* significa daño estructural al edificio cubierto, incluyendo la base sobre la cual está construido, ocasionado por la actividad de un sumidero. La cobertura por contenidos dañados y gastos de vivienda adicionales (debido a que su hogar es inhabitable) aplica únicamente si existe daño estructural al edificio cubierto ocasionado por la actividad de un sumidero. La cobertura de pérdida por sumidero no está incluida en la póliza estándar, pero esta cobertura puede ser agregada a la póliza por una prima adicional.

### Manejo de el Reclamo

Varios expertos pueden trabajar juntos para manejar el proceso de su reclamo por sumidero:

- Un Ajustador de Reclamos que trabaja para Citizens será su contacto principal para responder a sus preguntas respecto a su reclamo. El Ajustador de Reclamos se reunirá con usted para recolectar información e inspeccionará su propiedad para determinar si existe un daño estructural que pudiese ser el resultado de la actividad de un sumidero.
- Un ingeniero profesional y/o un geólogo tal vez sean necesarios para realizar pruebas y determinar la causa del daño, dentro de una probabilidad profesional razonable, y emitirán un reporte.

### Evaluación de la Pérdida Por Sumidero

Una vez que el Ajustador de Reclamos ha realizado la evaluación inicial, Citizens podrá asignar a un ingeniero profesional y/o geólogo para que determinen si su edificio principal ha sufrido una pérdida por un sumidero. Si estos expertos determinan que su edificio principal ha sufrido una pérdida por un sumidero, el ingeniero principal hará recomendaciones respecto a la estabilización del terreno y del edificio y la reparación de la base sobre la cual está construido.

### Disputas de los Resultados (Cuadro de Texto)

Si inspeccionamos su propiedad y determinamos que no existe daño por un sumidero ocasionado a su edificio principal, es posible que rechacemos su reclamo. En este caso, usted será responsable de reparar el daño que inicialmente hizo que se reportara el reclamo. Si su reclamo es rechazado sin que se hayan realizado pruebas por parte de un ingeniero profesional y/o geólogo, usted puede exigir que se realicen pruebas mediante una notificación por escrito enviada a Citizens dentro de los 60 días de recibir la carta de rechazo.

Usted será responsable por pagar el 50 por ciento de los costos de las pruebas hasta la cantidad de \$ 2,500. Si las pruebas revelan que el daño estructural a su edificio principal fue causado por la actividad de un sumidero, Citizens le reembolsará los costos que usted pagó por las pruebas hasta la cantidad de \$ 2,500.

Si usted no está de acuerdo con los resultados de nuestro ingeniero profesional y/o geólogo, o si nosotros no nos ponemos de acuerdo con el método de reparación y restauración del sumidero, usted puede solicitar una evaluación neutral por medio del Departamento de Servicios Financieros de la Florida (DFS por sus siglas en inglés). Para obtener información respecto al Programa de Evaluación Neutral, consulte el folleto *Llegar a un Arreglo por su Reclamación por un Sumidero (Settling Your Sinkhole Claim) – Dónde Encontrar Ayuda (Where to Find Help)* incluido en su carta del reclamo para obtener más detalles.

### Realización de las Reparaciones

Usted puede elegir a su propia compañía de estabilización para la reparación de su edificio principal conforme con el reporte de nuestro ingeniero.

Las compañías de estabilización necesitarán una copia del reporte de nuestro ingeniero para proporcionar un estimado. Usted puede:

- Proporcionar a la compañía de estabilización una copia del reporte que le fue enviado por Citizens ○
- Solicitar que Citizens le proporcione a la compañía de estabilización una copia del reporte

### Solicitud de un Reporte de Ingeniería

Envíe a Citizens su solicitud del reporte de ingeniería por medio de uno de los siguientes métodos:

#### Correo Electrónico:

[recordsrequest@citizensfla.com](mailto:recordsrequest@citizensfla.com)

#### Correo Postal:

Custodian of Records  
Citizens Property Insurance  
2101 Maryland Circle  
Tallahassee, FL 32303

*Por favor incluya su nombre, número de teléfono y los números de póliza y del reclamo en su solicitud.*