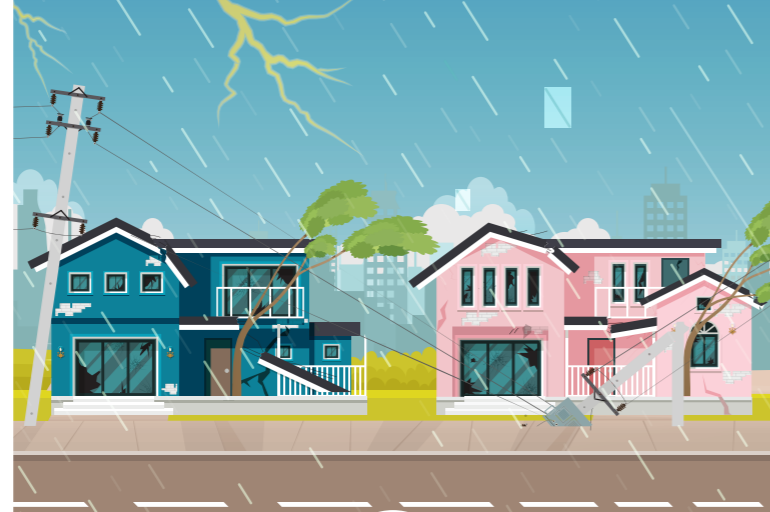


APRE OU FÈ RAPÒ REKLAMASYON, KISA KI ANSWIT?



1

Fè Reklamasyon (Premye Avi Pèt)

Kisa pou Atann: Aprè ou depoze reklamasyon ou la, w'ap resevwa yon nimewo reklamasyon epi yon imèl pou fè swivi. Pwofesyonèl reklamasyon yo pral analize enfòmasyon ou bay la, bay reklamasyon an yon kòd gravite epi voye li bay ekip ki apwopriye a. Yon ekspè nan ekip ki asiye a pral kontakte ou pou detèmine si yon enspeksyon pwopriyete ou la nesèsè, oswa si reklamasyon ou la ka analize fason vityèl ak entèaksyon an tan reyèl ant ou menm ak ekspè ki asiye a.

Kisa Ou Dwe Fè:

- Pran foto ak/ou videyo pou dokimante dega a pwopriyete ou la.
- Si li an sekirite, fè reparasyon ijans rezonab pou evite plis dega.
- Separe atik pwopriyete pèsònèl ki andomaje de sa ki pa andomaje.
- Fè envantè tout atik andomaje yo epi kenbe yo pou ekspè a ka fè enspeksyon.
- Kenbe kopi tout fakti yo epi bay ekspè a orijinal yo.
- Li ak swen epi konplètman nenpòt kontra ke yon vandè sèvis prezante.



2

Enspeksyon Pwopriyete

Kisa pou Atann: Ekspè ou la ap enspekte e anndan e deyò pwopriyete ou la. Y'ap dokimante sa yo jwenn ak foto adisyonèl e yo ka poze ou kesyon sou kijan dega yo te fèt. Li pa etranj pou ekspè a fè yon entèvyou ke li anrejistre pou sa dokimante repons ou yo konsènan chèn evènman pèt ou a.

Remak: Si ou gen dega enpòtan oswa ou fè reklamasyon an apre yon gwo evènman, sa ka pran plis tan pou yon ekspè kontakte ou epi konplete yon enspeksyon.

Kisa Ou Dwe Fè:

- Prepare yon lis kesyon pou ekspè ou la.
- Montre ekspè a atik andomaje nan pwopriyete ou la.
- Bay ekspè a tout fakti pou reparasyon yo, foto/video dega yo ak estimasyon reparasyon.



3

Analiz Reklamasyon

Kisa pou Atann: Ekspè a analize tout enfòmasyon li reyini pandan enspeksyon an ak nepòt dokimanasyon ou te bay pou ede ou detèmine kouvèti ki disponib ak polis ou a. Espè ou la pral kontakte ou pou diskite sou reklamasyon an, revize estimasyon an epi finalize reklamasyon an.

Si dega ki kouvri yo plis pase franchiz ou la, lèt rezime ou la ap gen pèman an ladan. Nan ka dega yo pa kouvri ak polis ou a, w'ap resevwa yon lèt esplikasyon.

Kisa Ou Dwe Fè:

- Si ou jwenn dega anplis, fè Citizens konnen sa imedyatman.
- Dokimante dega adisyonèl la ak foto/videyo epi voye bay ekspè ou la. Pa fè ankenn travay ak domaj siplemantè a jiskaske ekspè a analize enfòmasyon adisyonèl la.
- Kontakte Citizen First ak enfòmasyon adisyonèl oswa dega adisyonèl nan 866.411.2742 oswa imèl claims.communications@citizensfla.com.



4

Pèman Reklamasyon

Kisa pou Atann: Yon pèman inisyal reklamasyon detèmine sou baz estimasyon kou reparasyon oswa ranplasman dega pwopriyete ou ki kouvri a epi depans mendèv pou reyalize travay nan espas ou a. Pèman inisyal la se valè lajan kach aktyèl (ACV) de pwopriyete andomaje a mwen franchiz polis ou ya. Si ou gen kou ranplasman an ki kouvri, w'ap resewa pa lapòs yon pèman siplemantè pou rekiperasyon depresyasyon aprè ke Citizens jwenn prèv reparasyon yo.

Kisa Ou Dwe Fè:

- Konfine ke Citizens gen adrès lapòs aktyèl ou epi enfòmasyon konpayi ipotekè (si sa aplike). Si yon konpayi ipotekè sou li polis ou a, lalwa Florida mande ke konpayi sa dwen fè pati de chèk reklamasyon an.
- Kontakte bank ou a ak/oswa konpayi ipotekè pou gen enfòmasyon sou pwosesis andòsman chèk.
- Bay prèv reparasyon yo a ajan ou yon fwa travay yo fini.