

Las siguientes preguntas han sido planteadas frecuentemente a la Restauración de Fuego y Agua de Arizona, Inc. (AzFW, por sus siglas en inglés) durante nuestros muchos años de proveer servicios de restauración. Nosotros comprendemos el negocio y queremos ayudarlo a usted a través del proceso que algunas veces es confuso.

Pregunta 1. Estoy confundido(a) por tanta gente que está tomando parte en el reclamo. ¿Me puede explicar quiénes son?

Respuesta: El agente de seguros, quien le vendió la póliza, es el representante de la compañía de seguros. El ajustador de seguros, quien es asignado a su reclamo, trabajará con nosotros para aprobar y pagar por las reparaciones o reemplazos, basado en los límites de la cobertura de su póliza del seguro. La compañía de su hipoteca puede estar participando para ayudar a asegurar que su propiedad sea reparada a la condición en que estaba antes de la pérdida. AzFW, su contratista de restauración, ha sido contratado por usted y trabajará con todas las diferentes personas para restaurar su propiedad que ha sido dañada.

Pregunta 2. Mi propiedad ha sido dañada. ¿Quién reparará mi propiedad?

Respuesta: Ustedes, los asegurados, están a cargo de su pérdida y son las únicas personas que pueden elegir y contratar al contratista reparador. AzFW son Especialistas en la Recuperación por Desastres™ con licencia y garantía de “servicio completo.” En todos los casos, trabajamos para usted y nos comprometemos a restaurar su propiedad a su condición previa a la pérdida.

Pregunta 3. ¿Necesitamos obtener varios presupuestos?

Respuesta: No. Su póliza de seguro no requiere de múltiples presupuestos. Al contratar a AzFW, una llamada por teléfono lo soluciona todo. Estamos completamente preparados para encargarnos de todo su reclamo de principio a fin; eso incluye los servicios de emergencia 24/7, el manejo de sus bienes personales, las necesidades de limpieza en seco, la descontaminación de moho, la limpieza de residuos biológicos peligrosos y, por supuesto, la restauración completa de la propiedad. Es por eso que podemos decir que una llamada por teléfono lo soluciona todo.

Pregunta 4. Mi propiedad fue dañada por el fuego y estoy preocupado(a) por el problema de los daños causados por el humo. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: AzFW toma los pasos necesarios, utilizando un proceso de “múltiples pasos,” para asegurar que su propiedad ha sido completamente descontaminada de todos los daños y olores del fuego y el humo. Eso es por lo cual nosotros podemos ofrecer una garantía por escrito de que no habrá olor a humo. Debe ser reconfortante saber que nunca hemos tenido una falla en nuestro proceso de control de olores.

Pregunta 5. Mi propiedad fue dañada por intrusión de agua y estoy preocupado(a) por el moho. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: AzFW tiene técnicos de secado certificados quienes le explicarán el proceso y lo que usted puede esperar. Se instalará el equipo de secado especializado para secar su propiedad de la manera más rápida posible para ayudar a prevenir el crecimiento del moho.

Pregunta 6. Creo que mi propiedad tiene moho. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: AzFW tiene técnicos certificados en técnicas de eliminación de moho, que pueden eliminar el moho existente. Muchas pólizas de seguro incluyen la cobertura de moho. Usted necesitará leer su póliza o preguntar a su agente o al ajustador acerca de los límites de su póliza.

Pregunta 7. ¿Cómo se paga el reclamo?

Respuesta: AzFW proveerá un presupuesto de reparación computarizado al ajustador de seguros, quien aprobará la estimación de la reparación y emitirá el pago de la reparación, menos su deducible.

Pregunta 8. ¿Cuándo se paga el deducible?

Respuesta: El deducible es su responsabilidad y se paga antes del inicio de cualquier servicio.

Pregunta 9. Recibí el pago de la aseguradora y el nombre de la compañía hipotecaria está incluido. ¿Qué debo hacer?

Respuesta: Nosotros comprendemos el proceso, si usted lo solicita, nosotros nos comunicaremos con la compañía de su hipoteca y le proporcionaremos la documentación necesaria del reclamo para que ellos puedan procesar el pago del seguro. En reclamos grandes, ellos harán pagos periódicos para que el trabajo pueda progresar. Auxiliaremos a la compañía hipotecaria en las inspecciones de la propiedad.

Pregunta 10. ¿Qué es depreciación?

Respuesta: Algunas pólizas de seguros, no todas, incluyen la depreciación en artículos selectos. La depreciación recuperable se reembolsará cuando todas las reparaciones estén concluidas. La depreciación no recuperable no se reembolsa y tendrá que pagarla usted directamente a AzFW.

Pregunta 11. ¿Por qué recibí “un aviso de derecho de retención preliminar (gravamen preliminar) de 20 días”?

Respuesta: AzFW, dependiendo del tamaño de la pérdida, sigue los requisitos estatales de la pre-retención (gravamen) de pérdidas de los daños de la propiedad. Un aviso de derecho de retención preliminar (gravamen preliminar) de 20 días no es el reflejo de su honestidad, pero es un documento necesario para los contratistas para proteger sus derechos de pago.

Pregunta 12. Tengo propiedad personal dañada. ¿Qué hago?

Respuesta: AzFW llevará a cabo un inventario de todas sus pertenencias personales, empacará, limpiará o restaurará, almacenará en un lugar con clima controlado y las regresará a su casa al terminar de reparar su propiedad. Los artículos que no puedan repararse pueden ser reemplazados siempre y cuando usted tenga la cobertura.

Pregunta 13. ¿Qué debo hacer con mis objetos de valor?

Respuesta: Le recomendamos que recoja todas sus joyas y armas de fuego, cuando sea seguro hacerlo, y que los mantenga en su posesión. Si están contaminados o dañados, notifique al Encargado del Proyecto quien se encargará personalmente de estos artículos.

Pregunta 14. ¿Quién hace la selección de los accesorios y los materiales de construcción?

Respuesta: El Encargado del Proyecto se reunirá con usted y lo ayudará con este proceso. Contamos con proveedores aprobados previamente que serán llamados para ayudar con la selección necesaria de los materiales de construcción, incluyendo los pisos, los colores de la pintura, la iluminación y los accesorios de plomería, los gabinetes y los mostradores de cocina, los aparatos electrodomésticos y los accesorios para las ventanas.

Pregunta 15. ¿Qué pasa durante el proceso de reparación?

Respuesta: El Encargado del proyecto y el Coordinador del Proyecto asignado a su proyecto estarán programando las reparaciones a través del equipo de AZ y de los proveedores pre-aprobados para asegurar la más alta calidad de las reparaciones. Si se requieren reparaciones de daños adicionales, el Encargado del Proyecto entregará un presupuesto, llamado un suplemento, al ajustador de su seguro para la aprobación antes de que inicie el trabajo. Cualquier trabajo adicional solicitado por usted que no forme parte de las reparaciones de daños, debe ser aprobado por escrito y pagado en su totalidad a AZFW antes de que el trabajo de esas peticiones adicionales comience.

Pregunta 16. ¿Se me entrega un Certificado de Satisfacción, una garantía y una liberación del derecho de retención (gravamen)?

Respuesta: A la finalización satisfactoria de todos los servicios, AZFW le presentará un Certificado de Satisfacción. Nos quedaremos con una copia firmada para nuestros registros. Incluidos con este documento está nuestra garantía por escrito de dos años de la mano de obra y una liberación del derecho de retención (gravamen) que es válida una vez que se reciban todos los pagos.

Por favor, comuníquese con el Encargado de su Proyecto o a la oficina si usted tiene alguna pregunta o necesita servicios adicionales. Estamos aquí para servirle y proveerle los mejores servicios posibles de reconstrucción disponibles.

¿QUÉ HACER DESPUÉS DE UNA PÉRDIDA?

Si es seguro hacerlo, tratar de localizar los siguientes artículos:

- Identificación, como una licencia de conducir, pasaporte, tarjetas de seguro social, etc.
- Medicamentos y Prescripciones (en el caso de un incendio, ordene un nuevo medicamento).
- Anteojos, auxiliares auditivos, aparatos protésicos, etc.
- Objetos de valor, tales como tarjetas de crédito, libretas bancarias, dinero en efectivo y joyas.
- La información sobre el Seguro del Propietario.

NÚMEROS DE TELÉFONOS

- Cruz Roja Americana (602) 728-9600 • APS (602)744-5000 • SRP (602) 236-8888 – Electricidad / (602) 236-3333 - Agua • Southwest Gas (800) 873-2440 • Qwest (800) 529-6188
- Direct TV (888) 284-8086 • Dish Network (866) 884-7554 • Cox Communications (623) 594-1000

- AzFW Encargado del Programa _____ Celular # _____
- Póliza de Seguro # _____
- Ajustador: Nombre de la Persona para Comunicarse _____ (Celular #) _____ (O) _____
- Compañía Hipotecaria: Póliza # _____

Nombre de la Persona para Comunicarse: _____ # para Comunicarse _____

SI USTED NECESITA MUDARSE A UNA VIVIENDA TEMPORAL, asegúrese de notificar al departamento de la policía local que su casa estará desocupada y cómo comunicarse con usted. También haga los arreglos necesarios para que su correo sea enviado a su nueva dirección.

Notas: _____

