

Guía para clientes sobre empresas de restauración

Su hogar sufrió daños por el agua de una fuga o un incendio. ¿Cómo lo va a solucionar?

Las empresas de restauración suelen ser las primeras en intervenir cuando se producen daños importantes en un hogar a causa de inundaciones e incendios, daños causados por el agua, obstrucciones de aguas residuales y otros sucesos importantes. El trabajo de una empresa de restauración es limpiar el desastre y preservar y proteger el hogar y su contenido para que no se produzcan más daños.

Las empresas de restauración no reparan su hogar a menos que estén autorizadas por el Estado para realizar reformas allí y tengan un contrato independiente con usted para las reparaciones.

Proceso paso a paso

1. Después de la gran catástrofe, llame a su agente de seguros o a otro representante. La compañía de seguros suele proporcionarle información sobre las empresas de restauración que eliminarán el agua u otra contaminación. La mayoría de los liquidadores de seguros y representantes de reclamaciones están familiarizados con las empresas de restauración disponibles en su comunidad que pueden comenzar la limpieza rápidamente.
2. ¡Aunque su compañía de seguros llame a la empresa de restauración, esta trabaja para usted!

3. Revise las responsabilidades que le impone su póliza de seguro para la limpieza de la vivienda, a fin de evitar daños adicionales. Comente cualquier duda que tenga sobre la limpieza con su representante de seguros o con el perito de siniestros.
4. Cuando llegue la empresa de restauración, recorra minuciosamente su hogar con el representante de la empresa de restauración y comente las zonas que deben limpiarse. El perito de su compañía de seguros o el representante de reclamaciones pueden recomendar qué y cómo debe limpiarse su hogar, pero al final, es su decisión. Si tiene una cámara, tome fotos de los daños.
5. Después de que la empresa de restauración evalúe el trabajo y el equipo necesario para limpiar su hogar, le proporcionará un contrato por sus servicios. Lea el contrato para asegurarse de que todos los servicios mencionados aparecen en él. Debe firmar este contrato antes de que la empresa de restauración empiece a trabajar en su hogar. Después de firmar, **USTED ES RESPONSABLE** de pagar a la empresa de restauración por el trabajo descrito, **NO** a su compañía de seguros. Si se trata de un siniestro cubierto por su póliza de seguro de hogar, la mayoría de los acuerdos de reclamación del seguro cubrirán el coste de la limpieza realizada por la empresa de restauración. Si su reclamación al seguro es denegada, su contrato con la empresa de restauración le obliga a pagar por sus servicios.
6. Pida a la empresa de restauración la documentación que demuestre el progreso del secado y su finalización. En las semanas siguientes a los daños causados por el agua, inspeccione con frecuencia las zonas en las que ha trabajado la empresa de restauración para asegurarse de que no queda humedad en su hogar.

RECUERDE:

- Usted no está obligado a contratar a la empresa de restauración llamada por su compañía de seguros. Puede elegir cualquier empresa de restauración para que realice la limpieza, pero el trabajo debe realizarse rápidamente para evitar más daños en su hogar.
- Si tiene un problema con los servicios de la empresa de restauración, debe dirigirse a la empresa de restauración, **NO** a la compañía de seguros.
- No todos los servicios de limpieza y restauración que ofrece la empresa de restauración están cubiertos por su póliza de seguros.

Es posible que su empresa de restauración no le exija estar en el hogar mientras se limpia, pero sólo usted es responsable de supervisar el trabajo que se realiza en su hogar. Usted, como cliente, ¡debe estar satisfecho con el trabajo!

Actualmente no hay organismos gubernamentales en Maryland que regulen los trabajos de limpieza realizados por las empresas de restauración.

El IICRC es una organización sin fines de lucro con programas y normas de certificación para la industria de la restauración. Una empresa certificada por el IICRC debe demostrar que dispone de un seguro, mantener una política de reclamaciones de clientes por escrito con seguimiento de las mismas y ofrecer educación y formación, conducente a la certificación, a los técnicos.

La Asociación de la Industria de la Restauración (RIA, por sus siglas en inglés) es una asociación comercial de profesionales de la limpieza y la restauración que ofrece educación y formación, apoyo técnico y varias certificaciones para técnicos. Para obtener más información, visite <http://www.restorationindustry.org/>.

CONSEJOS IMPORTANTES

- Elija una empresa de restauración respetada para limpiar su hogar.
- Pregunte si están certificados por el Instituto de Certificación de Inspección, Limpieza y Restauración (IICRC, por sus siglas en inglés).
- Lea atentamente el contrato de la empresa de restauración y conserve una copia.
- Si se produce un problema con la calidad del trabajo, póngase en contacto con su empresa de restauración ¡INMEDIATAMENTE!
- CONOZCA lo que su póliza de seguro le obliga a hacer después de un siniestro importante. Si tiene dudas sobre la cobertura del seguro, pida al perito que le responda por escrito.
- El tiempo de respuesta es crucial para evitar más daños, incluidos los causados por el moho. Cualquier retraso puede llevar a una recuperación, salvamento y reconstrucción mucho más costosos.
- Comience las reparaciones en su hogar inmediatamente después de los servicios de limpieza.
- Identifique una buena empresa de restauración antes de tener un incidente.



DIVISIÓN DE ASESORÍA PARA SEGUROS DE LAS PERSONAS

email: PIC@oag.state.md.us

www.marylandattorneygeneral.gov/Pages/PIC/



OFICINA DEL FISCAL GENERAL DE MARYLAND

200 St. Paul Street

Baltimore, Maryland, 21202

410-576-6432

1 (888) 743-0023

ANTHONY G. BROWN
FISCAL GENERAL DE MARYLAND

WWW.MARYLANDATTORNEYGENERAL.GOV

DIVISIÓN DE ASESORÍA PARA SEGUROS DE LAS PERSONAS



LUEGO DEL DAÑO, ¿QUIÉN DEBERÍA QUITAR EL AGUA?

GUÍA PARA CLIENTES SOBRE EMPRESAS DE RESTAURACIÓN



OFICINA DEL FISCAL GENERAL
DE MARYLAND