

# INCENDIO DE NOVIEMBRE EN HOTEL AMENAZA CON LAS GANANCIAS DE TEMPORADA

## Introducción

A fines de noviembre un pirómano ocasionó un incendio devastador en un popular hotel en Maryland. El hotel queda a sólo cinco millas de Washington DC y tiene su mayor clientela durante la temporada de cerezos de la ciudad. Si no lograba abrir sus puertas durante esa temporada hubiera perdido el negocio de los turistas y las reservaciones del año entrante también podían verse afectadas.



## Descripción del caso

El edificio de cinco pisos en tres secciones tenía 160 cuartos. Quince cuartos resultaron totalmente destruidos y 120 sufrieron daños a causa del humo y el agua. El hotel contrató a Adjusters International para representarlo, asistirlo en la agilización de la reclamación y ayudarlo a reabrir sus puertas a tiempo para abril.

## Lista de asuntos que manejar

Los dueños del hotel querían resolver la reclamación y reconstruir su propiedad en cuatro meses. Esta breve ventana de tiempo requería un plan de manejo de reclamación muy preciso para conseguir resultados tan ambiciosos.

El hotel necesitaba lograr el reemplazo de muebles y accesorios para 120 cuartos a tiempo para la reapertura proyectada para abril.

Algunos huéspedes perdieron sus pertenencias en el fuego y todos los huéspedes tenían que ser trasladados a otro hotel.

El hotel enfrentaba una pérdida de ingresos cuantiosa mientras permaneciera cerrado. Además, una vez se reparara la propiedad el flujo de fondos se vería afectado, pues las reservaciones estarían más lentas que lo acostumbrado durante varios meses, en lo que se restablecía la base de clientes.

Al llegar la primavera, la gran cantidad de agua utilizada para apagar el fuego había causado una seria plaga de hongo.

*continúa al dorso*



## Soluciones implementadas

Adjusters International contrató expertos en construcción para estimar con rapidez y precisión los daños sufridos por el hotel. Luego de varios días de negociaciones, la compañía de seguros aceptó un estimado de daños. El contratista aceptó una cláusula de penalidad que estipulaba que se reducirían sus honorarios si el trabajo no se terminaba a tiempo.

Adjusters International comenzó a evaluar los daños al contenido de los 120 cuartos. Este estimado se hizo inmediatamente ya que era necesario ordenar los nuevos accesorios con mucho tiempo de anticipación. Se pudo cumplir también con la fecha límite para resolver la reclamación de contenido, lo cual permitió que los dueños del hotel ordenaran los muebles y accesorios a tiempo.

La póliza del hotel cubría los costos adicionales relacionados con trasladar a sus huéspedes a propiedades comparables y respondía además por sus artículos personales.

Los contables de Adjusters International prepararon una reclamación de pérdida de ingresos que incluyó una indemnización por un período de tiempo extendido. Aunque el hotel ya estaba abierto en junio, el número de huéspedes era mucho menor que lo usual, lo cual tuvo un impacto en los ingresos. El equipo de Adjusters International probó que el hotel tuvo pérdidas de ingresos durante 180 días adicionales. El hotel fue reembolsado por la cantidad completa que correspondía a la pérdida de ingresos hasta el mes de octubre.

Durante el fuego, las bombas para sumidero del hotel se quemaron pero justo después del desastre nadie se dio cuenta de ello. Durante las lluvias de primavera las bombas no removieron el agua y esto resultó en una infestación de hongo tóxico. La compañía de seguros finalmente accedió a reembolsarle \$40,000 a los dueños del hotel para la reparación de este daño adicional y eliminar el hongo.

## Resultados

La propiedad fue reconstruida con éxito y estuvo lista parcialmente para recibir inquilinos durante la temporada alta de turismo. Adjusters International ofreció un servicio impecable dentro de fechas límite difíciles de cumplir, de manera que las metas de los dueños del hotel se cumplieran a cabalidad y el hotel no sufriera consecuencias financieras a largo plazo.

[www.adjustersinternational.com](http://www.adjustersinternational.com)

 **ADJUSTERS INTERNATIONAL**  
La manera *correcta* de resolver reclamaciones®

*El equipo de Adjusters International probó que el hotel tuvo pérdidas de ingresos durante 180 días adicionales. El hotel fue reembolsado por la cantidad completa que correspondía a la pérdida de ingresos hasta el mes de octubre.*