Redbridge
Insurance Company

UTILIZACIÓN DE LOS
SERVICIOS Y
RECLAMACIONES

Seguro de Viaje

Seguro de Viaje - Red Global de Proveedores - Servicios 24/7

UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS NOTIFICACIÓN

1. Se recomienda contactar a la Central de Asistencia dentro de las primeras setenta y dos (72) horas posteriores al evento, con el fin de realizar una evaluación exhaustiva de la situación médica y gestionar la atención necesaria con la máxima calidad y eficiencia, garantizando así el bienestar del Asegurado. Asimismo, al coordinar los servicios a través de la Central de Asistencia, los pagos serán efectuados directamente a los proveedores. En caso de no contactar a la Central de Asistencia, la Compañía no podrá garantizar una gestión efectiva para la atención del Asegurado y los pagos se realizarán mediante reembolso al Asegurado.

+1 (787) 957-8077 | +1 (800) 353-7926

+1 (305) 232-8881

+1 (786) 653-3717 | +1 (305) 537-1145

service@redbridgeassist.com

a. Proporcione la siguiente información:
   1. Nombre completo
   2. Número de póliza
   3. Tipo de asistencia requerida
   4. Número de teléfono e información de contacto
   5. Fechas del viaje
   6. Residencia Permanente
   7. Copia de todas las páginas del pasaporte y boletos de pasajes ida y vuelta, si es solicitado.

Proporcione autorización por escrito a la Compañía para la revelación de su información médica a, individuos, profesionales, entidades, autoridades e instituciones médicas que intervinieron en la Emergencia Médica o evento, para permitir la determinación apropiada sobre la responsabilidad de la Compañía en relación con los servicios solicitados. La autorización podría incluir contactos personales y profesionales, médicos de cabecera y el historial clínico de antes y después del viaje.

PROCESO DE RECLAMACIÓN

Para solicitar un reembolso o compensación, usted deberá:

1. Presentar a la Compañía dentro de los noventa (90) días de ocurrido el evento, el Formulario de Reclamación con todos los documentos requeridos.

DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN:

Siempre se solicitará la siguiente información:

- **Formulario de Reclamación** completado y firmado.
- **Foto de ID (licencia /pasaporte)**.
- **Boletos** de ida y vuelta del viaje.

En caso de presentar una reclamación relacionada a beneficios médicos, presentar:

- Formulario de Reclamación completado y firmado por el paciente.
- Autorización a Revelar Información Médica firmada por el paciente.
- Evidencia del viaje, incluyendo copia de las páginas del pasaporte, itinerario y boletos de ida y vuelta.
- Historial Médico incluyendo las notas del médico tratante, pruebas de diagnóstico, radiología, imágenes magnéticas y prescripciones o recetas, entre otros.
- Facturas y recibos de pagos originales que incluyan: nombre del paciente, fecha del servicio, diagnóstico y procedimiento, costo por servicio; nombre, dirección y teléfonos del médico y/o el Hospital.

En caso de presentar una reclamación relacionada a beneficios de estadía de hotel, presentar:

- Formulario de Reclamación completado y firmado.
- Facturas correspondientes al pago realizado por la reserva del hotel de acuerdo con las condiciones de póliza y servicio. No se permiten estados de cuenta.

En caso de presentar una reclamación relacionada a regreso en una fecha diferente o traslado, presentar:

- Formulario de Reclamación completado y firmado.
- Entregar el segmento del pasaje no utilizado a Redbridge, siempre que la Compañía tenga que pagar el costo de un pasaje, o bien, diferencia o penalidad impuesta por el transportista.
- Entrega de toda la información médica o no medica que respalde la emergencia que genero el regreso anticipado del asegurado.

LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS EN EL TEXTO ANTERIOR APLICAN PARA LOS SIGUIENTES BENEFICIOS:

- **Traslado de un acompañante por hospitalización del Titular**
- **Regreso garantizado a una fecha diferente a la programada**
- **Regreso retrasado por Covid-19**
- **Regreso de acompañante de 15 años o menos, o adulto mayor de 75 años**
- **Regreso por fallecimiento de familiar**
- **Regreso por pérdida catastrófica de la residencia permanente**

En caso de presentar una reclamación relacionada a una repatriación funeraria, presentar:

- Acta de defunción de la persona cubierta.

En caso de presentar una reclamación relacionada a un vuelo demorado o cancelado y perdida de conexión, presentar:

- Formulario de Reclamación completado y firmado.
- Facturas originales por los gastos incurridos que hayan sido previamente aprobados por Redbridge y constancia del transportista aceptado su responsabilidad por la demora, cancelación o pérdida del vuelo de conexión.

En caso de presentar una reclamación relacionada a la demora o pérdida definitiva del equipaje, presentar:

- Formulario de Reclamación completado y firmado.
- Reporte de Irregularidad de Propiedad (PIR).
- Copia de la etiqueta de control/identificación del equipaje.
- Constancia del transportista aceptando su responsabilidad por la pérdida/demora del equipaje.

Nota: *Esta cobertura no aplicará en caso de que el transportista pague por el valor del contenido del equipaje.*

En caso de presentar una reclamación relacionada a la perdida de pasaporte, presentar:

- Formulario de Reclamación completado y firmado.
- Declaración jurada en perdida de pasaporte.
- Comprobante del monto pagado por el trámite de la recuperación del pasaporte.

En caso de presentar una reclamación relacionada a la cancelación de un viaje por un evento catastrófico (cuando aún el cliente no ha iniciado su viaje), presentar documentación original que evidencie su reclamación:

- Comprobante de lo pagado por adelantado en relación con el importe total solicitado para el reembolso.
- Comprobante del o los reembolso(s) o cualquier otro tipo de concesión proporcionado por la compañía aérea, línea de cruceros y otros, como un crédito para futuros viajes.

Nota: *Cuando la cancelación del viaje sea relacionada al resultado de la prueba Covid-19 positiva y no pueda realizar el viaje debido a la Cuarentena, adicional a lo anterior, presentar:*

- Carnet de Vacunación de Covid-19 con esquema completo.
- Resultado positivo de la prueba Covid-19 emitida por un centro de laboratorio médico calificado.
- Resolución del Ministerio de Salud si el país así lo requiere.
- Documentos y facturas de multas cobradas por los servicios contratos que el Titular no podrá utilizar.

En caso de presentar una reclamación relacionada a la asistencia para mascotas, presentar:

- Facturas y recibos de pagos originales que incluyan: nombre de la mascota, fecha del servicio, diagnóstico y procedimiento, costo por servicio; nombre, dirección y teléfonos del veterinario.
- El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en la inteligencia de que la mascota menor a un año deberá acreditar haber recibido sus vacunas de refuerzo.
- Documento legal para traslado internacional de la mascota.
- Boletos de ida y vuelta del viaje del propietario de la mascota.

IMPORTANTE

No se aceptan documentos ilegibles o alterados, copia de estados de cuentas bancarias y/o tarjetas de créditos.

Redbridge se reserva el derecho de solicitar cualquier información y/o documento adicional que estime necesario durante el proceso de evaluación de la reclamación y de verificar la autenticidad de dichos documentos.

ENVÍE TODOS LOS DOCUMENTOS A:

352 Calle Fernando Primero
San Juan, PR 00918
Email: travelclaimspr@redbridge.cc