



## TABLA DE SERVICIOS

### Plan Corporativo

Rev. 12/15/2013

I.	SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA	CANTIDADES & LIMITES EN DOLARES DE EE.UU.
1	Servicios hospitalarios para la estabilización y tratamiento de una emergencia médica incluyendo, pero sin estar limitados a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de emergencia para pacientes recluidos y/o ambulatorios;</li> <li>• Anestesia, transfusión de sangre, oxígeno;</li> <li>• Yesos, vendajes, cabestrillos, etc.</li> </ul>	Hasta la cantidad máxima por persona, seleccionada en el momento de la adquisición del producto y según se indica en este Inciso:  <b>\$10,000</b>  (Los servicios serán proporcionados hasta que la Emergencia Médica termine, según se define).
2	Servicios médicos para la atención, tratamiento o cirugía requerida por emergencia médica.	Hasta la cantidad máxima que se indica en el Sección I, Inciso 1 (arriba)
3	Medicamentos necesarios recetados por el médico examinador para tratamiento de emergencia médica.	Hasta un máximo de \$750 por persona
4	Exámenes, pruebas y procedimientos de diagnóstico requeridos por emergencia médica.	Hasta la cantidad máxima que se indica en la Sección I, Inciso 1 (arriba)
5.	Servicios de emergencia dental. (limitado al control del dolor y/o infección)	Hasta un máximo de \$500 por persona
II	SERVICIOS DE ASISTENCIA	CANTIDADES / LIMITES EN DOLARES DE EE.UU.
1	Traslado médico por emergencia médica.	Hasta un máximo de \$2,500 por persona
2	Repatriación de heridos/enfermos por emergencia médica.	Hasta un máximo de \$2,500 por persona
3	Estadía del viajero en un hotel durante una convalecencia ordenada por el médico tratante, por consecuencia de una emergencia médica.	Hasta \$100 diarios y hasta un máximo de 10 días
4	Traslado de un familiar/acompañante en caso de hospitalización del viajero por más de cinco (5) días.	Hasta un máximo de \$1,000
5	Estadía en un hotel del familiar/ acompañante.	Hasta \$100 diarios y hasta un máximo de 10 días
6	Regreso garantizado en fecha diferente a la prevista.	La diferencia en el costo del pasaje aéreo, hasta un máximo de \$500
7	Regreso de niños menores de 15 años.	Hasta un máximo de \$5,000
8	Repatriación de restos mortales.	Hasta un máximo de \$10,000
9	Asistencia legal por accidente de tráfico.	Hasta un máximo de \$1,500
10	Gestión de fianza.	Hasta un máximo de \$1,500
11	Servicio de grúa para el traslado de vehículo de alquiler.	Hasta un máximo de \$100
12	Reembolso de gastos por vuelo demorado o cancelado.	Hasta un máximo de \$300 por persona
13	Localización de equipaje.	Llamada de Servicio
14	Compensación por retraso de equipaje por 72 horas.	\$150 por persona - para comprar artículos de primera necesidad
15	Compensación por retraso de equipaje por más de 12 días.	\$200 por persona - para comprar artículos de primera necesidad
16	Indemnización por pérdida definitiva de equipaje.	\$20 por kilogramo de equipaje, hasta un máximo de \$1,000
17	Regreso por fallecimiento de un familiar inmediato.	La diferencia en costo del pasaje aéreo, hasta un máximo de \$500
18	Regreso por suceso fatídico en el domicilio de residencia.	La diferencia en costo del pasaje aéreo, hasta un máximo de \$500
19	Pérdida de conexión aérea.	\$150 por persona – para comprar artículos de primera necesidad
20	Pérdida de pasaporte.	Limitado al costo de gestión consular, hasta un máximo de \$500

El Programa de Asistencia al Viajero no es una póliza de seguro de salud, y su única intención es proveer servicios de asistencia por emergencias imprevistas que ocurran durante un viaje al exterior. Este programa no provee servicios por condiciones médicas pre-existentes y/o recurrentes.

El total de gastos incurridos bajo este plan, no podrá exceder el monto máximo por persona que aparece indicado en esta Tabla de Servicios, bajo el Inciso I.1

NO TRANSFERIBLE

## INFORMACION IMPORTANTE

- Los servicios que presta el Plan requieren la expresa autorización de REDBRIDGE ASSIST y sólo se proporcionarán durante el transcurso de un viaje, fuera del país de su residencia/domicilio permanente.
- Este programa no está disponible en países sujetos a restricciones y sanciones, políticas o económicas, o embargos impuestos por el gobierno de los Estados Unidos de Norte América.
- No se aceptan inscripciones para viajes con el propósito de recibir atención médica o tratamiento de cualquier tipo fuera del país de residencia/domicilio permanente.
- Este programa no ofrece servicios dentro del país de residencia/domicilio permanente.
- Los servicios que se especifican en la Tabla de Servicios cubren situaciones y acontecimientos específicos que están cubiertos por este plan, sujetos a los términos y condiciones que se detallan en los documentos adjuntos.
- Si usted, un compañero de trabajo o miembro de su familia está inscrito en más de un certificado con los mismos servicios o similares, nosotros sólo proveeremos los servicios ofrecidos bajo un (1) sólo certificado y no se hará devolución de pagos.
- Todos los gastos incurridos por, o en relación con Servicios Médicos y/o Servicios de Asistencia (no-médicos) están sujetos al monto máximo por persona, seleccionado en el momento de adquirir el Plan y que aparece indicado en la Tabla de Servicios, bajo el Inciso I.1
- Los servicios que presta el Plan, tal como se indican en la Tabla de Servicios, no son transferibles a terceras personas. Los términos y condiciones que rigen la prestación de los servicios, así como la descripción de los mismos, incluyendo limitaciones y exclusiones, se detallan en los documentos adjuntos. Consulte el texto del Plan, para una información detallada sobre los servicios que ofrece el mismo. El hecho de que algunos de los servicios o beneficios opcionales aparezcan incluidos en la Tabla de Servicios, no significa que el plan contratado incluye tales servicios o beneficios.
- Este Plan no cubre condiciones médicas pre-existentes (según se define). REDBRIDGE ASSIST no proveerá servicios en relación con una condición o enfermedad pre-existente (según se define).
- Este Plan no cubre condiciones recurrentes. REDBRIDGE ASSIST no proveerá servicios en relación con una condición o enfermedad recurrente (según se define).
- Usted y cualquier acompañante es responsable de hacer todos los esfuerzos razonables para minimizar cualquier reclamo.
- Usted y cualquier acompañante reconoce y acepta las condiciones, exclusiones, límites y sub-límites que aplican bajo el programa de Asistencia al Viajero que ha sido contratado y en conformidad con información descrita tanto en el Certificado como en la Tabla de Servicios.
- Para comunicarse con REDBRIDGE ASSIST, siga las instrucciones que aparecen en el dorso de su Tarjeta de Identificación.

# INDICE

---

- I. Información General
- II. Definiciones
- III. Monto de los Servicios
- IV. Servicios
- V. Vigencia del Plan
- VI. Limitaciones y Exclusiones
- VII. Derechos y Obligaciones
- VIII. Reembolsos
- IX. Condiciones Generales Adicionales

## **Lea detenidamente los servicios que ofrece el Plan**

Los títulos que aparecen en este plan son de referencia únicamente y no deberán afectar las disposiciones del mismo.

REDBRIDGE ASSIST NO PROVEERA NINGUN TIPO DE ASISTENCIA, SERVICIOS, REEMBOLSOS, COMPENSACION O INDEMNIZACION CUANDO EL BOLETO DE LA LINEA AREA COMERCIAL Y LAS PAGINAS DEL PASAPORTE NO REFLEJEN LAS FECHAS DE SALIDA Y REGRESO DEL VIAJE RELACIONADO.

ESTE PLAN NO ES UNA POLIZA DE SEGURO DE SALUD; Y SU UNICA INTENCION ES PROVEER SERVICIOS DE ASISTENCIA POR EMERGENCIAS IMPREVISTAS DURANTE UN VIAJE AL EXTERIOR.

EL TOTAL DE GASTOS INCURRIDOS BAJO ESTE PLAN, NO PODRA EXCEDER EL MONTO MAXIMO POR PERSONA QUE APARECE INDICADO EN LA TABLA DE SERVICIOS, INCISO I.1.

## I. INFORMACION GENERAL

REDBRIDGE ASSIST se obliga a prestar 24 horas al día durante los 365 días del año, los servicios de Asistencia a Viajeros provistos bajo este Plan, sujeto a las especificaciones, condiciones, limitaciones y exclusiones del programa, que usted requiera debido a ciertos eventos y situaciones de emergencia que ocurren durante un viaje que realiza fuera de su país de residencia, y durante el período de vigencia del plan que ha sido contratado.

REDBRIDGE ASSIST proporciona servicios de Asistencia a Viajeros a través de su Central Operativa, la cuál tiene a su cargo el gestionar, coordinar, y/o pagar únicamente los servicios que aparecen incluidos en la Tabla de Servicios, de acuerdo con el Plan de servicios contratado.

La hora a considerarse para determinar la fecha en la que se inicia o finaliza un servicio, así como la que se utilice para establecer la Fecha de Inicio o Fecha de Terminación del plan contratado, será la del país donde se recibe el servicio.

Usted y cualquier acompañante acepta expresamente que los servicios que presta el programa, son un medio y no resultado, y que por tanto, REDBRIDGE ASSIST queda exonerada de cualquier responsabilidad que se derive de la eventual impericia, negligencia ó mala práctica de los proveedores ó entidades que presten el servicio en cada caso.

Sólo las personas cuyos nombres estén debidamente registrados en el Certificado que emite REDBRIDGE ASSIST, tienen derecho a recibir los servicios que presta el plan.

Este plan proporciona servicios de a) Asistencia Médica por emergencia; y b) Asistencia No-Médica por emergencia.

### REQUISITOS DE PRE-AUTORIZACION.

Para acceder a la utilización de los servicios que presta el Plan, Usted y cualquier acompañante reconoce y acepta que **deberán comunicarse previamente y de manera inmediata** con REDBRIDGE ASSIST, a través de los números telefónicos y/o dirección electrónica que se indican en la Tarjeta de Identificación de su plan.

Todos los servicios provistos requieren de la **expresa autorización** de REDBRIDGE ASSIST. El incumplimiento de este requisito nos exonerará de cualquier responsabilidad o cargo en relación con el servicio requerido. En cualquier caso, nosotros indicaremos:

- los precios relacionados con los servicios que han sido autorizados;
- si los costos se asumen directamente o no; y
- cuáles son las condiciones aplicables al reembolso de los mismos, de acuerdo con el caso de que se trate.

Si el evento o situación de emergencia que requiere la asistencia, no le permitiera ponerse en contacto inmediatamente con nosotros,

usted (o cualquier persona actuando en su nombre), podrá ponerse en contacto con los proveedores más cercanos a fin de recibir el tratamiento de emergencia necesario, siempre y cuando se comunique con REDBRIDGE ASSIST dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia.

**PERIODO MAXIMO DE ASISTENCIA.** La asistencia se prestará en períodos de viaje que no superen los sesenta (60) días sucesivos por cada viaje, quedando expresamente excluidos los períodos de residencia permanente o transitoria en el extranjero, que no fueron informados a REDBRIDGE ASSIST. La finalización de los sesenta (60) días implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en estas condiciones, incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del finalizar este período, con excepción de los casos de hospitalización ya iniciados, en los cuales los servicios de asistencia continuarán prestándose por un período complementario de hasta diez (10) días. Una vez finalizado este período, Usted podrá utilizar los beneficios que correspondan.

## II. DEFINICIONES

**Accidente** significa un acontecimiento inesperado, súbito y ajeno a su voluntad que causa lesiones, daños materiales o ambos.

**Acompañante** es cualquier persona que viaje con usted cuyo nombre se encuentra identificado como tal en el certificado emitido por REDBRIDGE ASSIST, ya sea miembro de su familia o compañero de trabajo, y que tiene derecho a acceder, a los servicios que presta el plan.

**Costos Razonables y Acostumbrados** significa:

- el cargo que normalmente cobra un proveedor por un servicio igual o similar; y
- la cantidad específica que no exceda el cargo cobrado por la mayoría de los proveedores, en un área geográfica en particular, por un servicio igual o similar.

**Central Operativa** (Call Center) significa el equipo de profesionales de REDBRIDGE ASSIST que gestiona la prestación de los servicios provistos bajo el plan.

**Certificado o Certificado de Grupo** significa el documento que REDBRIDGE ASSIST emite y en el cuál se identifica el plan que ha sido contratado, el período de vigencia del mismo, el nombre de las personas listadas o el grupo del cuál forman parte y cualquier otra información necesaria.

**Condición Médica Pre-Existente** significa una enfermedad o condición crónica, congénita, recurrente y/o condición preexistente que haya sido o no diagnosticada, o conocida o no por usted, así como sus consecuencias, complicaciones y/o síntomas, incluyendo complicaciones causadas por el tratamiento recibido o el medicamento usado por tal enfermedad o condición, aún en el caso que tales consecuencias, complicaciones o síntomas aparezcan por vez primera durante un viaje.

Además, se considera que usted o su acompañante tiene una condición médica pre-existente, si:

- ha visto o se le recomienda consultar un médico;
- tiene o tenía síntomas que hacen que una persona prudente consulte a un médico;

**Condición Médica Recurrente** significa una condición médica o lesión que vuelve a ocurrir o aparece, especialmente después de un intervalo de tiempo.

**Deporte Peligroso** significa cualquier actividad, competencia, evento atlético o deportivo de cualquier clase, tanto de naturaleza privada, profesional o amateur, e incluyendo las sesiones de práctica y entrenamiento para el mismo, que presente un alto grado de riesgo o peligro para la integridad física y/o emocional de la persona que participa.

Deportes Peligrosos incluyen, aunque no están limitados a: acrobacia, aladeltismo, automovilismo, aviación, baloncesto, balompié, baseball, boxeo, buceo, salto de bungee, carreras de caballos, bicicletas, y cualquiera otra clase de carreras, deportes invernales de cualquier clase, incluyendo el uso de trineos, alpinismo, tobogán y otros medios de deslizamiento, hockey, jet-ski, jumping, lucha libre, motociclismo, motonetas, patinaje sobre pista o hielo, paracaidismo, pesca submarina, rafting, rugby, ski acuático, trekking, y vuelos de planeador.

No se considerará Deportes Peligrosos su participación con fines estrictamente recreativos, en viajes o paseos en automóvil, bicicleta, motocicleta, o en vehículos similares, ya sea en calidad de pasajero, o como conductor de los mismos, siempre que tales viajes o paseos no constituyan eventos atléticos, deportivos o competitivos, y sin perjuicio de lo que se indica en relación con Deportes Peligrosos en la Sección VI "Limitaciones y Exclusiones".

**Desastre Natural** significa un suceso o evento climatológico causado por fuerzas naturales de gran magnitud, que causa un estado de emergencia que afecta o pone en peligro la vida, integridad personal y la propiedad de un grupo de personas. Ejemplos de desastres naturales incluyen, pero no están limitados a huracán, tornado, terremoto, incendio, inundación, erupción volcánica, tromba marina o tsunami, etc.

**Emergencia Médica** significa un serio trastorno, desorden o malfuncionamiento de un órgano o parte del cuerpo, o de las funciones vitales, causado por un accidente o por el súbito e inesperado inicio de una condición o enfermedad que requiere atención médica inmediata. Ejemplos de emergencia médica incluyen, aunque no están limitados a heridas, hemorragias, trastornos respiratorios, pérdida del conocimiento, ataque cardíaco, embolia, y convulsiones, entre otros.

El período de la emergencia médica **termina** cuando después de haber suministrado los servicios médicos y hospitalarios de primeros auxilios y estabilización de la emergencia, el médico encargado define el tratamiento a seguir y permite su salida del centro hospitalario donde se estabilizó la emergencia.

**Enfermedad** significa invalidez, condición o enfermedad, malfuncionamiento, trastorno físico o mental y/o modificación adversa en el estado de salud que ya tenía, indagaba o que sabía acerca de, cuando usted compra su plan.

**Equipaje** significa todas las posesiones personales, incluyendo maletas, bultos y documentos que lleva consigo en un viaje.

**Equipo Médico** se refiere al personal médico de REDBRIDGE ASSIST que proporciona el acceso a los servicios médicos que se incluyen en el plan.

**Familiar Inmediato** considera su cónyuge, o su pareja en unión civil de ley común, hijos, hijastros, padres y/o padrastros.

**Fecha Efectiva** significa la fecha en la que entra en vigor el plan que ha sido contratado.

**Fecha de Expiración** significa la fecha en la que termina el plan que ha sido contratado.

**Fecha de Inicio** significa la fecha en la que se comienza a prestar los servicios que ofrece el plan.

**Fecha de Terminación** significa la fecha en la que el plan cesa de prestar los servicios.

**Fuerza Mayor** es un evento o circunstancia imprevista, súbita y fuera del control de la persona, que le impide realizar una acción inmediata.

**Hospital** es un establecimiento licenciado conforme a las leyes vigentes en la zona geográfica donde se encuentra ubicado y donde ofrece sus servicios, y

1. cuya función principal consiste en proporcionar el cuidado, tratamiento médico, diagnóstico y/o quirúrgico, a enfermos y/o heridos, reclusos o ambulatorios, bajo la dirección y supervisión de un equipo de médicos licenciados;
2. recibe compensación por los pacientes o sus proveedores de seguros para la realización de estos servicios;
3. presta servicios de enfermería veinticuatro horas (24) al día, proporcionados o supervisados por enfermeros graduados registrados; y
4. mantiene equipos e instalaciones en su propio local para efectuar procedimientos de cirugía mayor (o contrato por escrito con un hospital debidamente acreditado para efectuar cirugías).

**Hotel** es un establecimiento que provee hospedaje o alojamiento a través de una reservación y el pago de una cuota.

**País de Residencia** significa el país donde usted mantiene su domicilio físico o residencia permanente para efectos fiscales y legales, por lo menos durante ciento ochenta y un (181) días de cada año.

**Pareja Doméstica** se refiere a una persona mayor de edad, la cuál ha cohabitado con usted durante, por lo menos, los seis (6) meses anteriores a la fecha de inicio del plan, manteniendo una unión civil de ley común, de interdependencia financiera, tal como se evidencia por declaración jurada y cualquier otro documento idóneo que solicite REDBRIDGE ASSIST.

**Período de Vigencia** significa el período de tiempo durante el cuál el plan se mantiene en vigor.

**Plan de Servicios (Plan)** significa este convenio que contiene la descripción, términos, condiciones, limitaciones y exclusiones de todos los servicios disponibles bajo el programa de Asistencia a Viajeros, que usted ha contratado.

**Programa de Asistencia al Viajero** se refiere al producto de servicios de asistencia a viajeros que ofrece REDBRIDGE ASSIST.

**Repatriación/regreso** significa el regreso de una persona a su país de residencia legal por razones sanitarias o por fallecimiento.

**Servicios de Asistencia** significa los servicios de índole no médica que se proporciona bajo el plan.

**Terrorismo** significa cualquier acto organizado, actividad o plan premeditado de violencia que se planea o lleva a cabo por grupos terroristas o agentes clandestinos contra objetivos civiles o no combatientes, que hiere o mata a personas o causa daños para alcanzar un objetivo político, étnico o religioso; tal como define el Departamento de Estado de los EE.UU.

**Usted** significa la persona o entidad que contrata el plan, para proporcionar a terceras personas servicios de asistencia a viajeros.

**Vehículo de Alquiler** es un automóvil u otro vehículo diseñado para su uso en la vía pública que usted alquila durante su viaje, período que se indica en un contrato de alquiler que describe los términos y condiciones del alquiler de un auto.

**Viaje** significa la ida y vuelta por motivos de placer o de negocios, por un período de tiempo específico, que no exceda sesenta (60) días de duración, a un lugar que está fuera del país de residencia legal y durante el período de vigencia del plan.

### III. MONTO DE LOS SERVICIOS

Los montos por los servicios que se indican en la Tabla de Servicios de este Plan, por tratarse de incidentes cuya ocurrencia eventual se puede presentar durante el transcurso de un viaje al exterior, están expresados en dólares, equivalentes a la moneda local donde usted tenga la emergencia. Estos montos representarán en todo caso al valor máximo de servicios que REDBRIDGE ASSIST reconocerá a los proveedores de los servicios, y/o a usted durante el período de vigencia del plan.

Los montos de servicios, la cantidad de deducible que se aplicará a los mismos (en el caso que se haya seleccionado un plan que incluya deducible), así como los servicios y el máximo número de eventos que se incluyen en el plan están indicados en la Tabla de Servicios.

El total de gastos incurridos por los servicios provistos bajo este plan, no podrá exceder el monto máximo por persona que aparece indicado en esta Tabla de Servicios, bajo el Inciso I.1.

### IV. SERVICIOS PROVISTOS

Los servicios que presta este Plan, aparecen incluidos en la Tabla de Servicios y serán provistos hasta los límites especificados, según las condiciones, límites y exclusiones incluidas bajo este convenio.

**SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA.** Los servicios de asistencia médica están limitados a servicios proporcionados por, o en relación con el tratamiento urgente necesario de una emergencia médica (según se define) que se presenta durante un viaje y mientras el plan se encuentra vigente.

Sólo se proporcionarán servicios de asistencia médica en relación con enfermedades, accidentes o condiciones que el Equipo Médico de REDBRIDGE ASSIST haya identificado como una emergencia médica y únicamente hasta el momento en que el malfuncionamiento, trastorno o desorden por el que se requirieron tales servicios, deje de constituir, de acuerdo al criterio de REDBRIDGE ASSIST, una emergencia médica. El plan no cubre los gastos incurridos después de la fecha en la que la emergencia médica cesa, aún en aquellos casos en que tales gastos hayan sido incurridos por la continuación del tratamiento que requiere la condición médica, tales como consultas médicas y servicios de seguimiento.

Este Plan no ofrece servicios en relación con una enfermedad o condición médica pre-existente y/o recurrente.

#### **ASISTENCIA MÉDICA.**

##### (1) Servicios Hospitalarios:

- a. Habitación, comida, y servicios generales de enfermería durante el confinamiento en un cuarto semi-privado, sala, unidad de servicios cardíacos o unidad de servicios intensivos de un hospital; y
- b. Otros servicios y suministros hospitalarios, incluyendo, pero sin quedar limitado ha:

- i. servicios prestados a pacientes externos o ambulatorios de un hospital, o en un centro unidad similar de servicios de emergencia para pacientes externos o ambulatorios;
- ii. anestesia y su administración;
- iii. transfusiones de sangre;
- iv. oxígeno y su administración; y
- v. yesos, vendajes, muletas, bastones, cabestrillos, y férulas.

**(2). Servicios Médicos.** Por concepto de servicios y tratamientos médicos y/o procedimientos quirúrgicos, prestados por médicos debidamente licenciados, pero sólo si tales servicios han sido previamente autorizados por el Equipo Médico de REDBRIDGE ASSIST para el tratamiento de una emergencia médica.

**(3). Medicamentos Recetados.** En el caso de una emergencia médica, se asumirá o reembolsará los gastos incurridos por la adquisición de medicamentos necesarios prescritos por el médico tratante en el país que ocurrió la emergencia.

**(4). Exámenes y Pruebas de Diagnóstico.** En el caso de una emergencia médica, REDBRIDGE ASSIST se hará cargo de los gastos incurridos por exámenes y procedimientos para diagnósticos, incluyendo, pero sin quedar limitados, a laboratorios de orina y de sangre, rayos-x, electrocardiogramas, y/o cualquier otro estudio o procedimiento que sea necesario para obtener un diagnóstico en relación con el tratamiento de la emergencia médica.

**(5). Asistencia Dental de Emergencia.** REDBRIDGE ASSIST se hará cargo de los gastos incurridos por servicios dentales de emergencia, limitados al alivio del dolor, e incluyendo el control de la inflamación y/o infección causados por el mismo problema dental que produce el dolor.

**SERVICIOS DE ASISTENCIA.** Estos servicios son prestados en relación con ciertas situaciones y eventos de índole no médico, fuera de su control, que en forma repentina e inesperada enfrenta durante un viaje y durante el período de vigencia del plan. Para recibir servicios de asistencia, usted, un compañero, o un miembro de su familia (ó cualquier persona actuando en su nombre), deberá:

- a. obtener, antes que nada y en forma inmediata, la **expresa autorización** de REDBRIDGE ASSIST, poniéndose en contacto con la Central Operativa tan pronto como surja o se presente la situación o evento que requiere los servicios de asistencia;
- b. utilizar la asistencia y coordinación prestada por REDBRIDGE ASSIST a través de su Central Operativa.

Los servicios de asistencia incluidos son:

**1. Traslado Médico de Emergencia.** En el caso de una emergencia médica, REDBRIDGE ASSIST determinará y organizará el traslado al centro médico más cercano, con el fin de darle acceso a la atención médica que requiera para la estabilización, regulación y tratamiento de la emergencia médica.

En caso que el médico tratante recomiende el traslado a un centro médico u hospital diferente, sujeto a la previa autorización del Equipo Médico de REDBRIDGE ASSIST, se procederá a la coordinación de dicho traslado, según las condiciones y circunstancias del caso, y utilizando los medios que determine la Central Operativa.

Únicamente razones de índole médica, evaluadas al criterio exclusivo del Equipo Médico de REDBRIDGE ASSIST, se tomarán en cuenta para decidir la validez y/o urgencia del traslado médico de emergencia. Si usted, un compañero, o un miembro de su familia (o cualquier persona que actúa en su nombre) decidiera efectuar el traslado médico sin tomar en cuenta la opinión o decisión de REDBRIDGE ASSIST, esto nos exoneraría de toda responsabilidad por dicho

traslado. En tal caso el costo, el traslado y sus consecuencias serán de su única responsabilidad y/o de la persona que actúe en su nombre.

**2. Repatriación Médica de Heridos o Enfermos.** En el caso que una persona, como consecuencia directa de una emergencia médica que ocurra durante un viaje, y por decisión médica debidamente comprobada, requiera un traslado médico de emergencia, y el Equipo Médico de REDBRIDGE ASSIST recomiende el traslado de dicha persona a su país de residencia, o a un centro médico en dicho país, REDBRIDGE ASSIST tendrá a su cargo el organizar y efectuar la repatriación de ésta por línea aérea o por ambulancia, según requiera la gravedad del caso, tomando en cuenta las razones médicas para decidir el medio de transporte y el lugar a donde va a ser enviado la persona. En todos los casos se requerirá contar con la previa autorización de la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST. El medio de transporte y las condiciones de traslado serán coordinados, definidos y autorizados por la Central Operativa.

**3. Estadía en un Hotel durante una Convalecencia ordenada.** REDBRIDGE ASSIST gestionará, coordinará y se hará cargo de los gastos incurridos, hasta el monto máximo diario y el máximo número de días indicado en la Tabla de Servicios, por su estadía en un hotel que haya sido designado y/o aprobado por la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST, en el caso que, inmediatamente después de haber sido dado de alta de un hospital, Usted requiera un período de convalecencia que implique su inmovilidad durante el proceso de recuperación, como consecuencia directa de una emergencia médica. Se requerirá para obtener este servicio, la recomendación médica comprobada que incluya la autorización por escrito del médico local que lo atendió, en adición a la autorización recibida del Equipo Médico de REDBRIDGE ASSIST.

**4. Traslado de un Familiar o Acompañante.** Si a consecuencia de una emergencia médica que usted sufre durante un viaje y dentro del periodo de vigencia del plan, es internado en un hospital por un periodo **mayor** de cinco (5) días y el Equipo Médico de REDBRIDGE ASSIST recomienda la presencia de una persona que le acompañe, REDBRIDGE ASSIST gestionará y cubrirá los gastos incurridos por la transportación de un (1) sólo acompañante hasta el hospital donde usted se encuentre recluido. La Central Operativa determinará la forma, medios y disponibilidad del traslado.

**5. Estadía de un Acompañante en un Hotel.** Si como consecuencia de una emergencia médica, la persona autorizada por la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST para actuar como acompañante, incurriera en gastos básicos de alojamiento y alimentación en un hotel que ha sido aprobado por la Central Operativa, REDBRIDGE ASSIST se hará cargo de gestionar y reembolsar el monto de los gastos incurridos por concepto de estos servicios.

**6. Garantía de Regreso en fecha diferente a la provista.** REDBRIDGE ASSIST le abonará la diferencia en el costo del pasaje, hasta el monto máximo que se indica en la Tabla de Servicios, en los que incurra debido a su regreso a su país de residencia en una fecha diferente a la originalmente prevista, pero solo en el caso de que el cambio en la fecha de regreso sea una consecuencia directa de dicha emergencia médica. La Central Operativa determinará, de acuerdo a su único criterio, la aprobación, forma, medios y disponibilidad de este servicio.

**7. Regreso de Niños menores de 15 Años.** REDBRIDGE ASSIST se hará cargo del traslado de todo niño de menos de 15 años de edad que este inscrito como acompañante en el Certificado emitido por REDBRIDGE ASSIST y que por consecuencia de usted sufrir una emergencia médica, el menor requiera asistencia para regresar a su país de residencia y no cuente con ninguna otra persona o entidad

que se haga responsable por esta situación. En tales casos, REDBRIDGE ASSIST de acuerdo a su único criterio y en cumplimiento con los estándares establecidos por las aerolíneas comerciales, coordinará el regreso de los menores por vía aérea en clase económica.

**8. Repatriación de Restos Mortales.** En caso de fallecimiento durante el transcurso de un viaje, a consecuencia de una condición que no esté expresamente excluida bajo el plan, REDBRIDGE ASSIST se hará cargo del traslado de los restos mortales, incluyendo su repatriación o cremación (si así lo dispusiera la jurisdicción del país donde ocurrió el deceso), a la ciudad-país de residencia permanente del fallecido; pero siempre y cuando se notifique dicho fallecimiento a REDBRIDGE ASSIST dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia. REDBRIDGE ASSIST determinará los proveedores de servicios y el medio de transporte adecuado para el traslado de los restos mortales. Los servicios funerales, ataúdes especiales y servicios religiosos, están excluidos.

**9. Asistencia Legal por Accidente de Tráfico.** REDBRIDGE ASSIST le suministrara en forma oportuna los medios para recibir la asistencia legal que sea necesaria, cuando usted esté involucrado en un accidente de tráfico que ocurra durante un viaje y como resultado, fuese encausado civil o penalmente.

Este servicio no será provisto en el caso que usted o su acompañante haya estado involucrado en un accidente de tránsito como conductor de un vehículo en estado de embriaguez, bajo el efecto de drogas o alucinógenos, o contravenido las normas vigentes para la conducción de vehículos en el país donde ocurre el accidente de tráfico.

**10. Gestión de Fianza.** En caso de que usted o un acompañante haya estado involucrado en un accidente de tráfico durante el viaje y como resultado fuese encausado civil o penalmente, REDBRIDGE ASSIST gestionará la fianza requerida por la autoridad competente para su liberación, siempre y cuando usted o algún familiar provea previamente la garantía financiera requerida. Sin excepción.

Esta gestión no será realizada en el caso que usted o su acompañante haya estado involucrado en un accidente de tráfico como conductor de un vehículo en estado de embriaguez, bajo el efecto de drogas o alucinógenos, o contravenido las normas vigentes para la conducción de vehículos en el país donde ocurre el accidente de tráfico.

**11. Servicio de Grúa para el traslado de un Vehículo de Alquiler.** Cuando en el transcurso de un viaje, usted o su acompañante haya alquilado un vehículo a una compañía legalmente constituida para ese fin, y el vehículo sufra desperfectos mecánicos que requieran el traslado de dicho vehículo por medio de grúa, REDBRIDGE ASSIST le reembolsará por los gastos incurridos por dicho traslado, hasta el monto máximo indicado en la Tabla de Servicios, siempre y cuando dicho gasto no haya sido reconocido por la compañía de alquiler.

**12. Reembolso por Vuelo Demorado o Cancelado.** REDBRIDGE ASSIST le reembolsará hasta el monto máximo por persona que se indica en la Tabla de Servicios, y previa autorización de la Central Operativa, por los gastos razonables y acostumbrados que incurra por alojamiento, alimentación básica y llamadas telefónicas circunscritas, cuando su vuelo en línea aérea comercial regular, sea demorado o cancelado fuera de su país de residencia, por más de ocho (8) horas, por causas ajenas a su voluntad, o por decisión de las autoridades del lugar desde donde deba partir o arribar el vuelo, pero siempre y cuando dichos gastos no hayan sido reconocidos por la aerolínea.



Para tramitar el correspondiente reembolso, deberá notificar la demora a REDBRIDGE ASSIST dentro de veinticuatro (24) horas, quedando obligado igualmente, dentro de los diez (10) días posteriores a su regreso al país de su residencia, a enviar a REDBRIDGE ASSIST los comprobantes originales de los gastos incurridos y la constancia por escrito de la línea aérea, certificando la demora o cancelación, así como también que no estuvo disponible cualquier otra alternativa de transporte por un período de ocho (8) horas o más. Este servicio no se brindará si se estuviese viajando con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio (stand-by). En este caso, si el vuelo demorado o cancelado ocasiona la pérdida de la conexión de un vuelo, los costos de los nuevos boletos y cualquier otro gasto relacionado, no serán reembolsados.

**13. Localización de Equipaje.** Si durante el transcurso de un viaje, el equipaje entregado a una aerolínea comercial, se extraviara y no fuera posible el localizarlo, REDBRIDGE ASSIST se compromete a realizar las gestiones necesarias ante la línea aérea con el fin de localizar el equipaje. Para acceder a este servicio, deberá comunicarse con la aerolínea y seguir sus instrucciones para completar el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report), que la aerolínea proporciona. REDBRIDGE ASSIST no se compromete a localizar el equipaje pero; se pondrá en contacto con la aerolínea para obtener información sobre el destino del equipaje extraviado y en caso de ser localizado, gestionar la entrega del mismo en la dirección indicada.

**14. Equipaje no localizado por 72 horas.** REDBRIDGE ASSIST le compensará por los gastos razonables, usuales y acostumbrados incurridos por la compra de artículos de primera necesidad, como aseo personal y vestimenta, previamente definidos y aprobados por la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST, requeridos a causa de una demora de 72 horas en la entrega del equipaje registrado bajo su nombre, a partir de hora de llegada en vuelo internacional por línea aérea comercial. Para recibir este servicio, deberá:

a) comunicarse con la Central Operativa una vez haya arribado a la central aérea (aeropuerto) o dentro de las próximas seis (6) horas de su llegada; y

b) completar inmediatamente el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) que proporciona la aerolínea. REDBRIDGE ASSIST no será responsable por reclamaciones presentadas en fechas posteriores a la fecha en la que ocurrió la demora.

**15. Demora de Equipaje no localizado superior a 12 días.** REDBRIDGE ASSIST le compensará por los gastos razonables, usuales y acostumbrados incurridos por la compra de artículos de primera necesidad, como aseo personal y vestimenta, previamente definidos y aprobados por la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST, requeridos a causa de una demora superior a doce (12) días en la entrega de equipaje registrado bajo su nombre, a partir de la hora de llegada en vuelo internacional por línea aérea comercial.

**16. Pérdida definitiva de Equipaje.** REDBRIDGE ASSIST le indemnizará por cada kilogramo (kg) de peso de equipaje registrado bajo su nombre en una aereolinea comercial en vuelo internacional, una vez que la línea aérea haya declarado la pérdida definitiva del equipaje y sólo como compensación suplementaria a la indemnización que al efecto reconozca la aereolinea.

Este servicio no se proveerá en el caso que usted haya declarado el valor del equipaje y esté utilizando un servicio de asistencia independiente. La indemnización por la pérdida definitiva de equipaje se basa en el peso (kgs) del equipaje perdido y no en el valor del contenido del mismo, o en el daño total o parcial que pueda sufrir dicho equipaje. La indemnización final se realizará descontando los valores que han sido indemnizados por la

aerolínea, así como los anticipos que ya se hayan pagado por concepto de demoras en la entrega del equipaje.

**17. Regreso por fallecimiento de Familiar Inmediato.** REDBRIDGE ASSIST le compensará por la diferencia en los costos incurridos por pasaje aéreo, en el caso que tenga que interrumpir el viaje y regresar a su país de residencia debido al fallecimiento de un familiar inmediato (según se define) cercano. La Central Operativa determinará, de acuerdo a su único criterio, la aprobación, forma, medios y disponibilidad de este servicio.

**18. Repatriación por Suceso Fatídico en el Domicilio.** En caso de que ocurra un siniestro en su domicilio de residencia permanente REDBRIDGE ASSIST le compensará por la diferencia en los costos incurridos por el cambio del pasaje aéreo, en caso de que tenga que interrumpir su viaje para regresar a su domicilio como consecuencia de: a) robo con violencia de puertas o ventanas; b) incendio; y/o c) explosión, con riesgo de producirse mayores daños.

Si la vivienda perteneciera a dos (2+) o más personas identificadas en un mismo certificado emitido por nosotros, REDBRIDGE ASSIST sólo abonará la diferencia en los costos del pasaje de una (1) sola persona y exigirá el reintegro del pasaje aéreo que no haya sido utilizado. La Central Operativa determinará, de acuerdo a su único criterio, la aprobación, forma, medios y disponibilidad de este servicio.

**19. Pérdida de Conexión Aérea.** REDBRIDGE ASSIST le compensará por los gastos razonables, usuales y acostumbrados incurridos en la compra de artículos de primera necesidad, cuando pierda la conexión de un vuelo internacional (entre dos países), por responsabilidad de la línea aérea comercial. Dicha compra deberá efectuarse durante el período de tiempo que dure la demora para retomar el vuelo hasta su destino.

Para solicitar reintegro de los gastos incurridos, una vez haya regresado a su país de residencia, será requisito indispensable el presentar a REDBRIDGE ASSIST los comprobantes originales de la compra y la constancia original expedida por la aerolínea comercial.

**20. Pérdida de Pasaporte.** En el caso que accidentalmente pierda el pasaporte oficial y/o documento(s) de viaje, REDBRIDGE ASSIST le reembolsará únicamente por el costo de la gestión consular requerida, para obtener la documentación transitoria que le permita el regreso a su país de residencia.

En este caso, usted o un acompañante, estará obligado a solicitar la autorización previa de REDBRIDGE ASSIST, a través de la Central Operativa, antes de incurrir en cualquier gasto relacionado con este trámite, debiendo presentar, al regresar a su país de residencia, los comprobantes originales de los gastos consulares incurridos para solicitar el reembolso de dichos gastos.

## V. VIGENCIA DEL PLAN

Los servicios que presta este plan se proporcionarán únicamente a las personas cuyos nombres aparecen incluidas en el certificado del plan, durante el período de vigencia del plan, en relación con eventos que ocurran durante un viaje, y en, ó después de la fecha de inicio y antes de la fecha de terminación del plan.

En el caso de haber adquirido el plan después de iniciar un viaje, la fecha de inicio será la que le sigue inmediatamente después de un Período de Espera de veinticuatro (24) horas a partir de la hora en la que el plan fue contratado. Para todos los demás efectos, la fecha de inicio será la misma fecha en que se inicia el viaje.

La fecha de terminación implica el cese automático de todos los servicios y beneficios que presta el plan, incluyendo servicios que



comenzaron a prestarse antes de la fecha de terminación, exceptuándose los casos de hospitalización que hayan comenzado con anterioridad a la fecha de terminación y cuya duración se prolongue después de dicha fecha. En estos casos, REDBRIDGE ASSIST reconocerá únicamente los gastos incurridos por la hospitalización que estén cubiertos bajo el plan y durante un máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de terminación del plan.

Las solicitudes para la cancelación o modificación del Plan sólo serán aceptadas, si son presentadas antes del período de setenta y dos (72) horas previas a la Fecha de Efectividad del Plan. REDBRIDGE ASSIST no aceptará ninguna solicitud para la cancelación o modificación del Plan que sea presentada dentro o después del período de setenta y dos (72) horas previas a la Fecha de Efectividad del Plan y/o después de iniciado el viaje.

Queda aclarado, que una vez que se inicie el viaje, no se aceptarán cambios en relación con la fecha de inicio, ni se podrá cancelar el plan, por ninguna circunstancia.

Este plan sólo tendrá validez, si se ha efectuado el pago requerido y acordado para la adquisición de este producto.

## VI. LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

REDBRIDGE ASSIST **no** prestará los servicios que proveen este Plan, reintegros de gastos, y cualquier otro beneficio o compensación:

1. En relación con eventos que ocurran:
  - a) antes de la fecha de inicio del plan o después de la fecha de terminación del mismo;
  - b) en su país de residencia.
2. En el caso que se:
  - a) solicite o haya solicitado prestaciones y servicios en relación con el mismo evento, a través de, o mediante cualquier otra empresa o entidad de servicios; y/o
  - b) haya contratado o adquirido, o esté cubierto por cualquier otro programa de servicios de asistencia a viajeros, póliza o contrato de seguros que cubra el mismo evento; y/o
  - c) en relación con la atención médica que se proporcione como seguimiento a una enfermedad o accidente por el que recibió tratamiento (incluyendo medicamentos), durante el viaje; o por el tratamiento que se le proporcione:
    - i. después de finalizado el viaje; o
    - ii. cuando ya se encuentre de regreso en su país de residencia.

**ESTE PLAN NO PRESTA O PROVEE SERVICIOS, TRATAMIENTOS, SUMINISTROS, COSTOS O GASTOS PROPORCIONADOS O INCURRIDOS POR, O EN RELACION CON:**

1. Cualquier tratamiento, servicio, consulta, suministro o cirugía, que a juicio del Equipo Médico de REDBRIDGE ASSIST no constituya una emergencia médica, o no sea medicamento necesario; o las enfermedades o lesiones resultantes y/o de tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiéndose iniciado con anterioridad al inicio del viaje, produzcan consecuencias durante el mismo.
2. Condición Médica Pre-Existente (tal como se define) o condición crónica, congénita o recurrente o condición preexistente que haya sido o no diagnosticada, o conocida o no por usted, así como sus consecuencias, complicaciones y/o síntomas, incluyendo complicaciones causadas por el tratamiento recibido o el medicamento usado por tal enfermedad o condición, aún en el caso que tales consecuencias, complicaciones o síntomas aparezcan por vez primera durante un viaje.

Además, se considera una condición médica pre-existente, si:

- ha visto o se le recomienda consultar un médico;
  - tiene o tenía síntomas que hacen que una persona prudente consulte a un médico.
3. Cirugía o tratamiento estético o cosmético, o cirugía reconstructiva de cualquier clase, o cualquiera de sus complicaciones.
  4. Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos; acupuntura, fisio-kinesioterapia, curas termales, podiatra, tratamientos o servicios proporcionados por medio de medicina no convencional, o tratamientos considerados experimentales o investigativos.
  5. Lesiones y/o condiciones:
    - a. auto-infligidos, suicidio y tentativa de suicidio, incluyendo sus consecuencias; o
    - b. causadas por, o como resultado de su participación en forma activa y/o voluntaria en riñas o actos delictivos de cualquier clase; o
    - c. causadas por o como resultado de conducir, con fines recreativos, un automóvil, bicicleta, motocicleta, o cualquier tipo de vehículo similar, en estado de embriaguez, o bajo los efectos de cualquier tipo de drogas o narcóticos; o sin la debida licencia o registración que en cada caso requiera la jurisdicción vigente del país donde ocurre el suceso;
    - d. recurrentes o repetitivas, que vuelven a ocurrir o aparecen, después de un intervalo de tiempo.
  6. Tratamiento de desórdenes mentales, emocionales o nerviosos; o cualquier condición, causada por la ingestión intencional de drogas y narcóticos, o por el uso de medicamentos no recetados por un médico, o por la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
  7. Tratamientos proporcionados por proveedores de servicios que no hayan sido contratados, aprobados, o coordinados por el Equipo Médico de REDBRIDGE ASSIST; o tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiendo comenzado antes de la fecha de inicio del viaje, produzcan consecuencias durante dicho viaje.
  8. Condiciones causadas por la manipulación y/o el uso de químicos y/o productos considerados nocivos para la salud; o por la exposición a altos niveles de radiación.
  9. Diagnóstico, tratamientos de seguimiento, exámenes, interrupción y tratamiento de embarazo, incluyendo, pero sin estar limitados a abortos electivos, parto natural o por cesárea, y complicaciones del embarazo.
  10. Atención médica, chequeos para el control y/o seguimiento de una condición médica, sin tener en cuenta si la misma fue ó no prescrita por un médico o diagnosticada durante el viaje; y servicios que tengan por objeto el reemplazo de medicamentos, espejuelos, lentes de contacto etc., o debido a la pérdida, robo o extravío de los mismos.
  11. Consultas con médicos especialistas como resultado de una emergencia médica después que el médico encargado de tratar la emergencia haya definido el tratamiento a seguir y le haya dado de alta del centro hospitalario.
  12. Consultas, exámenes físicos y chequeos médicos de rutina, incluyendo cualquier clase de exámenes o servicios preventivos para diagnósticos.
  13. Tratamientos ginecológicos y de fertilidad, incluyendo métodos, productos y/o artefactos anticonceptivos de cualquier clase, terapia

hormonal, y cualquier clase de tratamiento o cirugía ginecológica que no constituya una emergencia.

14. Cualquier evento que se produce durante un viaje, si por, o como consecuencia del mismo, se han hecho arreglos, llevado a cabo acciones o incurrido en gastos, en contra de la recomendación médica y/o aprobación de la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST.

15. Cualquier solicitud de asistencia que no esté debidamente documentada de acuerdo al criterio de REDBRIDGE ASSIST, o cualquier gasto presentado para su reintegro después de ciento ochenta (180) días de ocurrido el evento o situación por la que se solicitó la asistencia, o cualquier servicio o prestación que no haya sido previamente notificado a REDBRIDGE ASSIST, o esté aprobado y coordinado por éste.

16. Otorrinolaringología y tratamientos odontológicos de cualquier clase, incluyendo, pero sin estar limitados a extracciones, endodoncia, tratamiento de terceros molares, y ortodoncia, excepto según se indica en este convenio.

17. Oftalmología, enfermedades crónicas de la vista, y cualquier otra condición o tratamiento correctivo para la vista, incluyendo, pero sin estar limitado a cirugía láser, pterigium, blefaroplastia, cirugía para estrabismo, lentes correctivos y espejuelos de sol.

18. Enfermedades o condiciones endémicas o epidémicas, en el caso que usted no haya tomado las medidas preventivas requeridas.

19. Trasplante de órganos y tejidos.

20. Tratamientos y servicios relacionados con asonadas o actos de guerra declaradas o no, insurrección, invasión por enemigo extranjero, guerra civil, alteraciones del orden público, motines, y huelgas.

21. Accidentes ocurridos durante vuelos ilegales o sin licencia, así como aquellos en los que tenga incidencia el hecho de que usted haya formado parte de la tripulación.

22. Accidentes o enfermedades relacionadas con su participación en cuerpos armados, policiales, o bomberos, (en cualquiera de sus ramas).

23. Cirugía que requiera la implantación y/o reparación de prótesis, órtesis y/o síntesis; ayudas mecánicas o artificiales, o componentes relacionados con las mismas;

24. Enfermedades transmitidas sexualmente, síndrome inmunológico de deficiencia adquirida (SIDA), el síndrome complejo relativo al SIDA (SCRS), o enfermedades oportunistas relacionadas con el virus HIV positivo.

25. Controles de tensión arterial, hipertensión o hipotensión arterial, síncope, desórdenes cardiovasculares, cáncer y condiciones relacionadas, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis, y condiciones con compromiso del sistema inmunológico, así como sus complicaciones y/o sus consecuencias, incluyendo los efectos causados por las medicinas utilizadas, o el tratamiento requerido por dichas condiciones.

26. Atención médica y hospitalaria requerida por el tratamiento de accidente o condición que sufre como resultado de la participación en deportes peligrosos, (según se define);

27. Cualquier gasto, reembolso o servicio que sea requerido como resultado ó en relación con actos terroristas o desastres naturales (según se define);

28. Cualquier gasto, costo o reembolso, o porción del mismo que exceda los límites establecidos para cargos usuales, razonables y acostumbrados (según se define).

29. Cualquier servicio o beneficio que no esté indicado en la Tabla de Servicios del plan contratado.

30. En el caso que se compruebe que el objetivo del viaje ha sido el de recibir, continuar o finalizar un tratamiento médico, y la asistencia solicitada está directamente relacionada con tal finalidad.

## VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES

1. Para acceder a la utilización de los servicios que presta el Plan, usted o su acompañante (o cualquier persona actuando en su nombre), deberá comunicarse previamente y de manera inmediata con la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST, a través de los números telefónicos y dirección electrónica que aparecen en la parte posterior de su Tarjeta de Identificación.

2. Si la naturaleza del evento o situación que requiere la asistencia, no le permitiera a usted o su acompañante (o a la persona actuando en su nombre), ponerse inmediatamente en contacto con REDBRIDGE ASSIST, éste podrá recurrir al proveedor más cercano al lugar donde ocurrió el evento o situación a fin de obtener los servicios de emergencia necesarios, siempre y cuando se comunique con REDBRIDGE ASSIST dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia;

3. En todos los casos usted o su acompañante (o cualquier persona actuando en su nombre), se obliga a:

- a) solicitar la autorización previa de REDBRIDGE ASSIST donde los términos y condiciones del plan le indiquen, antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto o servicio, e indicando su nombre completo, número de certificado y período de vigencia del plan, así como la dirección y número de teléfono del lugar en donde se encuentra en ese momento, y el motivo del servicio que solicita;
- b) aceptar las soluciones y alternativas que le ofrece REDBRIDGE ASSIST y su Equipo Médico, permitiendo (en el caso que éste aplique) la repatriación a su país de residencia, cuando tal decisión es considerada no médicamente contraindicada;
- c) enviar a la atención de REDBRIDGE ASSIST:
  - i. la documentación que se requiera para poder confirmar la validez de una reclamación;
  - ii. los comprobantes o recibos originales correspondientes a los gastos a reembolsar; y
  - iii. toda la información médica relacionada con el caso, incluyendo información correspondiente al período anterior y posterior al viaje, con el objeto de permitir a REDBRIDGE ASSIST la correcta evaluación del caso;
- d) entregar cualquier boleto aéreo que esté en su posesión, en el caso que REDBRIDGE ASSIST se haga cargo de la diferencia en los costos de pasaje aéreo incurridos por motivo de cambio en la fecha prevista originalmente y sujeto a la previa autorización de REDBRIDGE ASSIST; o en el caso en que no se utilicen los boletos aéreos debido a la repatriación;
- e) proveer autorización, a través del medio que sea necesario, a profesionales, autoridades e instituciones médicas que hayan intervenido en el caso o evento, a revelar a REDBRIDGE ASSIST, o a quién éste designe, su historial médico, con el fin de permitir a la Central Operativa el determinar la responsabilidad de REDBRIDGE ASSIST en relación con los servicios que solicita el mismo. Esta autorización podrá incluir

contactos a nivel profesional con los médicos de cabecera e historia clínica, con anterioridad o posterioridad al viaje.

## VIII. REEMBOLSOS

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que sean presentadas a REDBRIDGE ASSIST dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha del evento o situación que requirió los servicios que presta el plan. No se harán pagos de reintegros, reembolsos y/o compensación en solicitudes que sean presentadas después de haberse sobrepasado el periodo antes especificado.

**SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA.** Si se solicita compensación por gastos incurridos con relación a servicios de asistencia médica requeridos por una emergencia médica durante un viaje, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. que la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST haya autorizado y coordinado la atención médica que se prestó; y
- b. que usted o su acompañante (o cualquier persona actuando en su nombre):
  - i. presente la documentación original requerida para verificar los gastos incurridos, incluyendo, pero sin estar limitados a recetas médicas, diagnóstico efectuado por el médico tratante, certificados y estudios médicos, y exámenes de laboratorio;
  - ii. presente la documentación requerida antes de los noventa (90) días siguientes a la fecha del evento ó situación por la que se solicitaron los servicios;
  - iii. en caso de que se requiera la historia clínica, completar el formulario de REDBRIDGE ASSIST a fin de autorizar la divulgación de la misma.

**PERDIDA DE EQUIPAJE.** Si se solicita compensación por pérdida de equipaje en un vuelo internacional por línea aérea comercial regular, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a. que haya notificado la pérdida a la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST, de ser posible, antes de abandonar el aeropuerto donde se registró dicha pérdida, pero en todo caso, antes de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha de la ocurrencia;
- b. que el equipaje perdido haya sido debidamente despachado en la bodega del transportador indicado;
- c. que el equipaje se haya extraviado fuera del territorio del país de residencia, salvo por pérdidas producidas en vuelos internacionales que arriben a dicho país de residencia;
- d. que la línea aérea haya aceptado su responsabilidad por la pérdida definitiva de dicho equipaje y haya pagado la compensación correspondiente por dicha pérdida;
- e. que la línea aérea no haya limitado su responsabilidad en relación con el transporte del equipaje; y
- f. que se haya puesto en contacto con REDBRIDGE ASSIST, con el fin de tramitar la solicitud de reembolso, incluyendo el envío de la siguiente documentación:
  - i. formulario P.I.R. (Property Irregularity Report);
  - ii. documento de identificación o pasaporte, incluyendo una copia del mismo;
  - iii. recibo original de la indemnización recibida de la aerolínea;
  - iv. boleto del pasaje aéreo; y

- v. copia de la etiqueta (tag), o comprobante de equipaje emitido por el transportador.

En el caso que la aerolínea le ofrezca como compensación, la posibilidad de optar entre recibir el valor monetario, o aceptar uno (1+) o más pasajes aéreos, REDBRIDGE ASSIST procederá a pagar la compensación económica correspondiente por la pérdida del equipaje, una vez que se haya efectuado dicha selección.

**REGLAS POR PERDIDA DE EQUIPAJE.** La compensación se registrará en base a las siguientes reglas:

- a. en ningún caso, REDBRIDGE ASSIST será responsable por cualquier artículo que falte, y/o por daños totales o parciales causados al contenido del equipaje, o dentro de maleta(s) o de cualquier otro tipo de contenedor o transportador durante un viaje; y
- b. si la reclamación que presenta a la aerolínea fuera indemnizada totalmente por esta última, no tendrá derecho a recibir compensación alguna por pérdida de equipaje por nuestra parte.

**EXONERACION.** REDBRIDGE ASSIST queda exonerada de toda responsabilidad en caso de pérdidas de equipaje:

- a. verificadas en los tramos domésticos de vuelos internacionales;
- b. experimentadas por personas que no tengan derecho a recibir servicios de transporte de equipaje.

En ningún caso, la compensación que ofrece REDBRIDGE ASSIST por pérdida de equipaje, sumada a la indemnización recibida de la aerolínea, por el mismo caso, podrá exceder al monto total de la pérdida que fue declarado en la reclamación presentada a la aerolínea, y en el caso que así sucediera, el monto de la compensación pagadera por REDBRIDGE ASSIST, se limitará consecuentemente.

**DERECHOS.** REDBRIDGE ASSIST se reserva el derecho de exigir el reembolso de cualquier pago efectuado por gastos incurridos en forma incorrecta o indebida; o

1. incurrido por servicios que no estén incluidos en el Plan contratado; o
2. que no fue incurrido durante el período de vigencia del Plan; o
3. que no cumplan con, o estén en violación, según el criterio de REDBRIDGE ASSIST, con las condiciones y términos que se estipulan bajo el Plan.

## IX. CONDICIONES GENERALES ADICIONALES

**SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Todo litigio, controversia o reclamación que sea originado por, o relacionado con los servicios que presta el Programa de Asistencia a Viajeros, o con su incumplimiento, interpretación, resolución o nulidad, será conocidos por las leyes vigentes en la capital del país donde se contrató el plan, y exclusivamente dentro de su territorio. Para todo lo no previsto bajo el plan, se usarán las disposiciones del Derecho Común.

**SUBROGACION.** Hasta la ocurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas del Programa de Asistencia a Viajeros, REDBRIDGE ASSIST queda automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder a usted, a un acompañante, a un miembro de su familia, o a sus herederos, contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento causante de la asistencia prestada.

Todas las personas incluidas bajo este convenio/certificado, ceden irrevocablemente a REDBRIDGE ASSIST todos los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la

totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que les sea requerida con motivo de la subrogación acordada.

**MONITOREO Y GRABACION DE LAS COMUNICACIONES Y CONVERSACIONES TELEFONICAS.**

REDBRIDGE ASSIST se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de los servicios que ofrece el plan. Todas las personas incluidas bajo este convenio, presta(n) expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

**DERECHOS.** REDBRIDGE ASSIST se reserva el derecho de exigir el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del Período de Vigencia del Plan y/o en aquellos casos en los que se determine que no cumplen con las condiciones estipuladas bajo el Plan, y/o en la Tabla de Servicios.

Emitido por



## UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

**USTED CUENTA CON NOVENTA (90) DIAS A PARTIR DE LA FECHA DE LA EMERGENCIA/OCURRENCIA PARA PRESENTAR CUALQUIER RECLAMACION.**

Una vez que se haya puesto en contacto con nuestra Central Operativa (Call Center), deberá:

- (1) Solicitar la autorización de REDBRIDGE ASSIST antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto o servicio.
- (2) Proporcionar la siguiente información:

- Nombre y apellidos de la persona que requiera el servicio
- Tipo de asistencia requerida
- Nombre de la compañía para la cual usted trabaja
- Número de pasaporte
- Fecha de nacimiento
- Número de certificado y período de vigencia del plan
- Dirección y teléfono del lugar donde se encuentra, y
- Cualquier otra información que sea necesaria

(3) Proveer la documentación que permita la evaluación correcta del caso, incluyendo los comprobantes originales de los gastos incurridos y la información médica o de cualquier otra índole, que esté relacionada con el servicio que se solicita.

(4) Entregar los boletos aéreos que tenga en su poder, en el caso que REDBRIDGE ASSIST se haga cargo de la diferencia en las tarifas de pasajes aéreos adquiridos con anterioridad cuando, como consecuencia de una repatriación, dichos boletos no se utilicen.

(5) Proveer autorización a proveedores, autoridades e instituciones que hayan intervenido en el caso o situación por el que se requieren los servicios, a revelar a REDBRIDGE ASSIST, o a quien éste designe, toda la información que se considere necesaria para la evaluación de tal caso o situación.

(6) Proveer copia del pasaporte, boletos y cualquier otro documento que REDBRIDGE ASSIST estime necesario que evidencien las fechas de salida y regreso de su viaje.

**INFORMACION IMPORTANTE**

**Situaciones de Emergencia.** Si debido a una emergencia médica, la necesidad de asistencia es muy urgente y a Usted o un acompañante (ó cualquier persona actuando en su nombre), no le fuera posible comunicarse primero con nuestra Central Operativa, Usted, un compañero, o un miembro de su familia (o cualquier persona actuando en su nombre) deberá obtener de inmediato los servicios de asistencia médica de emergencia que se requiera, siempre y cuando se comunique con nuestra Central Operativa, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de que ocurrió la emergencia.

**Medicinas.** Si usted necesita medicamentos que el médico o la clínica no pueden facilitarle, usted puede adquirir los mismos y después solicitar el reembolso de dichos gastos; pero solamente si usted ha obtenido la autorización de la Central Operativa antes de efectuar la compra de los medicamentos. Para solicitar el reembolso, deberá presentar los comprobantes originales con la copia de la receta y detalle de los medicamentos adquiridos que recibió por dicha compra.

**Recibos Originales.** Es de vital importancia que recuerde guardar todos los recibos y comprobantes originales de cualquier gasto a reembolsar, así como toda la información médica que se relacione con un caso, a fin de permitir la correcta evaluación de su reclamación.

**Demora o Pérdida de Equipaje.** Se deberá notificar la pérdida o demora de equipaje a la Central Operativa de REDBRIDGE ASSIST, de ser posible, antes de abandonar el aeropuerto donde se registró dicha pérdida, pero en todo caso, antes de transcurridas veinticuatro (24) horas desde la fecha de ocurrencia. Recuerde que también debe de completar de la aerolínea, el formulario Property Irregularity Report (P.I.R.). Los servicios sólo aplican en los casos de vuelos internacionales por línea aérea comercial regular. REDBRIDGE ASSIST no tendrá responsabilidad por artículos que falten y/o daños totales o parciales que se produzcan en el contenido de su equipaje.

### PROCESO DE RECLAMACION

Cualquier consulta o pregunta, favor comunicarse con:



Teléfono : +1(305) 232-9040

Fax : +1(305) 232-8881



Email : [service@redbridgeassist.com](mailto:service@redbridgeassist.com)

Email : [claims@redbridge.cc](mailto:claims@redbridge.cc)

Indique su nombre completo, el número del certificado, tipo de plan, el país y ciudad donde se encuentra, incluyendo dirección y número de teléfono donde puede ser localizado, y una breve descripción de la situación o emergencia por la que necesita obtener nuestros servicios.

Para obtener el formulario de reclamación, deberá ingresar: <http://redbridgetravel.com> Luego de completar el formulario, envíelo a REDBRIDGE ASSIST con todos los documentos y facturas originales relacionadas con su reclamación, dentro de los noventa (90) días calendario posteriores a la fecha del servicio. Verifique que el formulario se encuentra debidamente completado en todas sus partes, y haya sido firmado por usted. En caso de presentar una reclamación por servicio médico en este formulario, el mismo deberá estar firmado por el médico tratante en el país que ocurrió la emergencia.

La falta de información puede retrasar el proceso de su reclamación. Adjunte todos los documentos necesarios y envíelos a la dirección que aparece a continuación.

**Redbridge Network & Healthcare**  
**Departamento de Reclamaciones**  
**P.O. BOX 144490,**  
**Coral Gables, FL 33114 EE.UU.**

Es requisito enviar las facturas originales, no fotocopias. Las facturas deben indicar claramente la fecha, el concepto y el monto, comprobantes de tarjeta de crédito o fotocopias no substituyen a las facturas originales. Asegúrese que todos los documentos sean legibles.

De acuerdo al caso, podrá ser necesario que se solicite información o documentación adicional sobre los siguientes aspectos:

- Historia Médica completa.
- En caso de hospitalización o cirugía, la factura detallada de los gastos incurridos en la institución.
- Historia Clínica o resumen (epicrisis) del centro hospitalario.
- Informe de egreso.

- Informe de evaluación de pruebas diagnósticas incluyendo biopsias, exámenes de laboratorio, radiografías y pruebas de medicina nuclear.
- Facturas del (los) médico(s) tratante(s) indicando:
  - Nombre del viajero / paciente
  - Fecha de tratamiento
  - Diagnóstico y procedimiento
  - Monto o total de los gastos incurridos
  - Nombre completo y firma del médico encargado (indicando su especialidad)
  - Prescripción facultativa y facturas originales

En caso de:

- **Accidente.** Se requiere el Informe Policial o en su defecto, declaración jurada describiendo el accidente.
- **Accidente de Tránsito.** Copia de las facturas procesadas e informe de liquidación.
- **Póliza de Seguro.** Copia de la póliza de seguro de automóvil, en caso que incluyera cobertura para atención médica y aún no se hubiera otorgado beneficios. La copia deberá incluir el número de póliza legible y los números de teléfonos de contacto de la aseguradora.
- **Pasaporte & Boleto de Viaje.** Se requiere proveer copia del pasaporte y boleto de viaje que evidencie las fechas de salida y regreso de su viaje relacionado con la reclamación presentada.

REDBRIDGE ASSIST SE RESERVA EL DERECHO DE SOLICITAR CUALQUIER OTRA DOCUMENTACION QUE ENTIENDA NECESARIA DURANTE EL PROCESO DE EVALUACION DE LA SOLICITUD DE ASISTENCIA PRESENTADA.

