



PROGRAMA DE

## Assistência em Viagem

---

## UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, NOTIFICAÇÃO E PRÉ-CERTIFICAÇÃO

---

1. Todos os serviços de assistência devem ser notificados dentro de **72 HORAS** após a ocorrência do evento para obter a **Pré-Certificação** emitida pela Redbridge. O não cumprimento deste requisito isentará a Redbridge de toda responsabilidade e obrigação relacionada ao serviço requerido.



+1 (305) 537-1145 | +1 (305) 463-9696



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



+1 (305) 232-8881



service@redbridgeassist.com

- a. Forneça as seguintes informações:
  1. Nome completo
  2. Número do certificado emitido pela Redbridge
  3. Datas da viagem
  4. Tipo de assistência necessária
  5. Cópia do passaporte
  6. País de residência permanente
  7. Número de telefone e local onde pode ser localizado
- b. Durante o processo de Pré-Certificação, Redbridge informará:
  1. O valor do benefício autorizado;
  2. Se o custo é diretamente coberto ou não; e/ou
  3. As condições aplicáveis de reembolso de acordo com a ocorrência ou emergência.
2. Em caso de uma emergência, procure atendimento médico imediatamente. Se a emergência não permitiu o contato para a obtenção da Pré-Certificação imediata da Redbridge, você ou a pessoa responsável poderão solicitar em seu nome, entrando em contato com a Redbridge dentro de **72 HORAS** após a ocorrência do evento e, nesse caso, deverão ser fornecidos os registros e faturas originais que validem o evento ocorrido.
3. Aceite as alternativas, recomendações e soluções fornecidas pela Redbridge, incluindo, mas não limitadas à necessidade de repatriação, entre outras.
4. Obtenha e preencha o Relatório de Irregularidades de Propriedade (PIR) fornecido pela transportadora.
5. Forneça autorização à Redbridge para a divulgação de suas informações de saúde por indivíduos, profissionais, entidades, autoridades e instituições médicas que colaboraram na emergência ou evento, para submeter a avaliação e ou a adequação dos serviços solicitados

---

## PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

---

Para solicitar um reembolso, você deve:

1. Ter realizado a notificação prévia dentro das primeiras **72 HORAS** da ocorrência do evento e obtido a **Pré-Certificação** da Redbridge;
2. Enviar o Formulário de Solicitação de Reembolso para a Redbridge dentro de **90 DIAS** após a ocorrência do evento, e toda a documentação necessária para a correta avaliação da sua reclamação(sinistro). Formulários ou solicitações de reembolso enviados após o prazo previamente especificado, serão recusados sem direito a pagamento.

---

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ENVIAR UM PEDIDO DE REEMBOLSO:

---

1. Formulário de Solicitação de Reembolso devidamente preenchido e assinado pelo paciente.
2. Formulário de Autorização para Divulgação de Informações Médicas assinado pelo paciente.
3. Comprovante de viagem, incluindo cópia das páginas do passaporte, itinerário e passagens de ida e volta.
4. Histórico médico que inclui anotações do médico assistente, testes de diagnóstico, radiologia e relatórios de ressonância magnética, prescrições ou receitas médicas, entre outros.
5. Faturas originais e recibos de pagamento que incluem: nome do paciente, data do atendimento, diagnóstico e procedimento, custo por serviço; nome, endereço e números de telefone do médico e/ou hospital. Nestes casos, o médico responsável deve preencher e assinar o formulário.
6. Cópia de qualquer outro plano de assistência em viagem, plano similar e/ou apólice de seguro, ainda que através de Redbridge ou suas afiliadas.
7. Assistência Jurídica e Fiança: boletim de ocorrência, ordem judicial, nota fiscal original do advogado e comprovante de pagamento.
8. Bilhetes / Passagens: entregar a parte não utilizada do bilhete para Redbridge, desde que a Companhia tenha que pagar o custo de uma passagem.
9. Perda/Atraso de Bagagem: Relatório de irregularidade de propriedade (PIR), cópia da etiqueta de controle/identificação bagagem e comprovante da transportadora aceitando a responsabilidade pela perda/atraso da bagagem. Esta cobertura não se aplicará caso o transportador pague o valor do conteúdo da bagagem.
10. Serviço de Reboque: cópia do contrato de aluguel do veículo, nota fiscal da empresa rebocadora e comprovante do pagamento.
11. Voo de conexão atrasado, cancelado ou perdido: recibos originais de despesas incorridas que foram previamente aprovadas pela Redbridge e comprovante da aceitação da responsabilidade pelo atraso pela transportadora, cancelamento ou perda do voo de conexão.

**IMPORTANTE**

Não serão aceitos documentos ilegíveis ou alterados, cópias de extratos bancários e/ou cartões de crédito.

A Redbridge reserva-se o direito de solicitar qualquer informação e/ou documento adicional que considere necessário durante o processo de avaliação da reclamação(sinistro) e verificação da autenticidade dos referidos documentos.

**ENVIE TODOS OS DOCUMENTOS PARA:**

Redbridge | Departamento de Sinistros  
P.O. Box 144490, Coral Gables, Flórida 33114 EUA  
Email: [service@redbridgeassist.com](mailto:service@redbridgeassist.com)

**Serviços de assistência em Viagem - Rede Global de Provedores - Serviços 24/7**