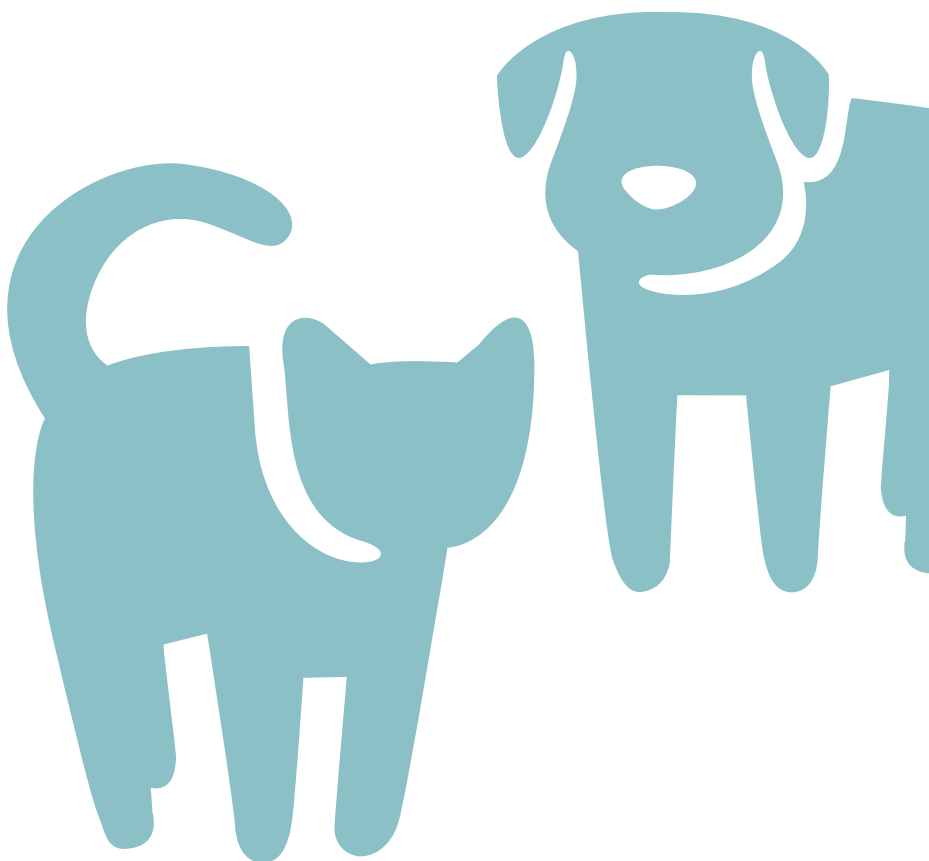


ACCIDENT

# GUIDE DE L'UTILISATEUR



Les Assurances

**PETS**



**US**

Le meilleur ami des  
propriétaires d'animaux

# BIENVENUE DANS LA COMMUNAUTÉ PETS PLUS US<sup>MD</sup>

Pour les propriétaires d'animaux de compagnie, l'une des pires épreuves survient lorsque leur animal bien-aimé subit un accident. Dans le but de favoriser le bonheur des propriétaires d'animaux de compagnie canadiens, l'assurance Pets Plus Us propose une couverture complète pour les soins vétérinaires rendus médicalement nécessaires à la suite d'un accident. C'est pourquoi nous avons appelé cette couverture :

## RÉGIME ACCIDENT

*(Le présent document constitue également les « conditions de la police d'assurance ».)*

Pour obtenir des renseignements précis sur le régime Accident, veuillez consulter le Sommaire de la couverture ci-joint ou la version la plus récente du Sommaire de la couverture que nous vous avons envoyée. Cette police contient une clause pouvant limiter le montant de l'indemnité. C'est le cas, notamment, de la « quote-part » (ou coassurance) et de la « franchise ». Veuillez consulter votre Sommaire de la couverture, qui comprend la date d'entrée en vigueur de votre police et des renseignements sur les montants de votre « quote-part » et de votre « franchise ».

De plus, certains mots employés dans le présent Guide de l'utilisateur ont une signification très particulière. Veuillez consulter la section Glossaire pour obtenir leurs définitions.

Pets Plus Us offre aussi des polices d'assurance contre Accidents et Maladies, Plus et Max, ainsi que des options de soins préventifs flexibles. Visitez [petsplusplus.com](http://petsplusplus.com) ou appelez-nous au 1-800-364-8422 pour plus d'informations.

# TABLE DES MATIÈRES

Aperçu de la couverture	4
Qu'est-ce qu'un accident?	5
Renseignements sur vos prestations d'assurance Accident	7
Indemnités supplémentaires	9
Exclusions – ce qui n'est pas couvert	11
Moment où la couverture entre en vigueur	17
Moment où votre police se termine	17
Vos obligations	18
Demande de remboursement	20
Comment fonctionne votre couverture	24
Considérations juridiques	25
Glossaire	28
Conditions légales	34
Notes	42
Coordonnées	44

# APERÇU DE LA COUVERTURE



## Vos indemnités d'accident

Jusqu'à 5000 \$ par année pour les services vétérinaires médicalement nécessaires pour soigner les blessures de votre animal causées par un ou plusieurs accidents.

- Hospitalisation
- Intervention chirurgicale
- Épreuves diagnostiques
- Médicaments d'ordonnance
- Thérapies parallèles

Le montant maximal que nous verserons est égal à l'indemnité maximale indiquée dans votre *Sommaire de la couverture*

Votre quote-part s'applique. Votre franchise s'applique.

## Vos indemnités supplémentaires

- Frais de pension – jusqu'à 1000 \$ par incident si vous êtes hospitalisé et que vous ne pouvez prendre soin de votre animal de compagnie (voir la page 8)
- Assurance annulation (d'un voyage) – jusqu'à 1000 \$ par incident (en cas d'urgence médicale touchant votre animal) (voir la page 9)
- Publicité et récompense pour un animal de compagnie perdu – jusqu'à 1000 \$ par incident (en cas de disparition de votre animal de compagnie) (voir la page 9)
- Euthanasie et incinération ou enterrement – jusqu'à 1000 \$ en cas de mort de votre animal (voir la page 10)
- Don de 50 \$ à un organisme de bienfaisance pour animaux de compagnie en hommage à votre animal (en cas de mort de votre animal) (voir la page 10)

Aucune quote-part ni aucune franchise ne s'appliquent pour ces *Indemnités supplémentaires*.

# QU'EST-CE QU'UN ACCIDENT?



**Il est important de comprendre cela, car cette police ne couvre que les conditions résultant directement d'un accident.**

Pour être considéré comme admissible à la couverture, l'événement causant la blessure à votre animal de compagnie doit répondre aux critères suivants :

- Être imprévu et inattendu  
*Par exemple, votre chat s'est aventuré sur votre balcon pour observer un oiseau, a glissé et est tombé sur le sol.*
- Être indépendant de toutes les autres causes; en d'autres termes, la blessure n'est pas secondaire à un autre facteur contribuant.  
*Par exemple, votre chien souffre d'arthrite et a de la difficulté à monter les escaliers en raison des douleurs articulaires. Un jour, il glisse et déboûle quelques marches, se blessant son jambe. Dans cette situation, l'arthrite est un facteur contribuant qui a conduit à la glissade et à la blessure qui en découle.*
- Impliquer une force extérieure, un impact ou un contact avec un objet inanimé.

Voici quelques exemples :

- Votre chien est heurté par une voiture (objet inanimé) et l'impact lui cause des coupures et abrasions (blessure).
- Votre chien court dans les bois et sa patte reste prise dans un trou du sol ou entre des bûches (objets inanimés), résultant en une jambe fracturée (blessure).

**Exemples de blessures qui sont considérées comme accidentelles et admissibles à une couverture :**

- Coupures et lacérations
- Os ou griffes fracturés sans maladie sous-jacente
- Ingestion de poison ou de toxines
- Ingestion d'un corps étranger (par exemple, une balle ou un jouet d'enfant), causant une obstruction dont l'élimination nécessite une intervention médicale ou chirurgicale

### **Exemple d'affection ou d'événement qui n'est pas considéré comme un accident couvert en vertu de la police :**

- Anaphylaxie
- Ballonnement
- Boiterie
  - Si un propriétaire revient du travail et remarque que son chien boite sans preuve évidente d'un événement traumatique, il est fort possible que cette boiterie ne soit pas admissible à titre d'accident en vertu de la police.

Lignes directrices sur la couverture du ligament croisé et de la rotule:

La littérature vétérinaire est unanime pour affirmer que, bien qu'un ligament croisé antérieur partiellement ou totalement déchiré puisse résulter d'un traumatisme grave, la grande majorité d'entre eux sont le résultat d'une maladie dégénérative chronique à l'intérieur du ligament. Ces changements dégénératifs peuvent se dérouler sur plusieurs mois et peuvent ne pas être mis en évidence par des signes cliniques antérieurs.

La maladie du ligament croisé est une condition dégénérative et progressive. Jouant des rôles possibles dans cette condition sont des facteurs conformationnelles, développementaux, hormonaux, inflammatoires, auto-immunitaires et de mode de vie. Les symptômes se manifestent généralement rapidement laissant croire aux propriétaires de l'animal qu'un accident a eu lieu. En réalité, la rupture de ligament croisé est le résultat final de la maladie.

En d'autres termes, il n'est pas nécessaire que le chien soit boiteux pendant ce processus dégénératif. Une fois que la structure du ligament a été compromise, il en faut très peu pour provoquer sa rupture définitive, ce qui provoque une boiterie « soudaine » (par exemple, une chute en jouant). Par conséquent, à moins de circonstances exceptionnelles, nous considérons un ligament croisé antérieur déchiré comme une maladie. Une rupture du ligament croisé n'est pas généralement couverte par notre Régime Accident. Afin d'être considéré pour couverture, la blessure doit être le résultat d'une force externe documentée qui peut être identifiée comme la seule cause de la blessure (indépendant de tout autre facteur contribuant). La couverture est sujette à notre approbation.

La rotule luxative est un problème extrêmement courant, principalement chez les chiens de petite taille pesant moins de 30 pois. La moitié des chiens atteints ont les deux genoux impliqués; la moitié seulement un

genou. Dans la littérature vétérinaire, il est considéré comme une affection congénitale (maladie) qui provoque de multiples anomalies squelettiques chez les jeunes chiens qui prédisposent à la luxation de la rotule à une date ultérieure, parfois après une chute mineure. Aux fins de la couverture admissible en vertu de la présente police, nous considérons que la luxation des rotules est une maladie et non un accident.

## RENSEIGNEMENTS SUR VOS PRESTATIONS D'ASSURANCE ACCIDENT



Vous trouverez ici des renseignements utiles sur les indemnités d'assurance que nous versons pour votre animal de compagnie en conséquence directe d'un accident.

### **Indemnité maximale**

Nous ne versons pas plus de 5000 \$ en indemnité par année d'assurance pour le régime Accident que nous offrons pour votre animal de compagnie.

Aucune limite (ou plafond) à vie ne s'applique à votre animal de compagnie.

Nous versons une indemnité lorsque les services sont rendus par un médecin vétérinaire autorisé à pratiquer au Canada ou aux États-Unis (si vous êtes en voyage aux États-Unis avec votre animal de compagnie).

Vous devez payer la quote-part et la franchise qui s'appliquent pour toute couverture, sauf indication contraire ci-dessous.

Sous réserve de ces modalités, nous couvrons les dépenses suivantes, qui sont médicalement nécessaires pour soigner une blessure de votre animal causée par un ou plusieurs accidents. L'accident doit survenir après l'expiration de la période d'attente et pendant que votre police est en vigueur.

### **1. Services vétérinaires**

Consultations, examens, soins d'urgence, hospitalisation, médicaments, intervention chirurgicale, anesthésie, consultations auprès de spécialistes et autres actes médicaux réalisés par un médecin vétérinaire autorisé.

### **2. Thérapies parallèles**

L'acupuncture, les services chiropratiques, la naturopathie, l'hydrothérapie, la massothérapie, la physiothérapie, et la thérapie au laser sont tous des dépenses admissibles, si les traitements sont réalisés par un médecin vétérinaire autorisé ou supervisés par ce dernier, et s'ils sont liés à un accident admissible.

### **3. Soins dentaires**

Nous couvrons et payons les dépenses associées à l'extraction nécessaire de dents saines ayant été fracturées lors d'un traumatisme externe connu et documenté dans une gueule autrement en bonne santé (à l'exception des dents de lait, lésions résorptives, des dents qui n'ont pas encore fait éruption, stomatite, parodontite, découverte fortuite de dents fracturées, ni dents fracturées lors de mâchonnement indésirable).

### **4. Appareils médicaux**

Jusqu'à 1 000 \$ pour les frais des appareils médicaux appuyant la mobilité indépendante (p. ex. un fauteuil roulant pour chien, une prothèse, un harnais, une écharpe) ainsi que les appareils de diagnostic prescrits par votre vétérinaire et sous réserve de notre approbation préalable.



# INDEMNITÉS SUPPLÉMENTAIRES



Vous trouverez ici des renseignements utiles sur les *Indemnités supplémentaires* (qui s'ajoutent à vos indemnités du régime Accident) que nous offrons pour votre animal de compagnie.

## **Indemnité maximale**

Aucune limite maximale ne s'applique pour l'année d'assurance ou la durée de vie de l'animal pour les *Indemnités supplémentaires*. Toutefois, des limites précises s'appliquent par incident. Celles-ci sont décrites ci-dessous.

Sous réserve de ces modalités, nous couvrons les éléments suivants si l'incident survient après la période d'attente et pendant que la police est en vigueur.

### **1. Frais de pension**

Frais de pension de votre animal, si vous êtes hospitalisé à la suite d'un accident ou d'une maladie pendant au moins 48 heures, et seulement pour la durée de votre hospitalisation (le temps de convalescence à la maison n'est pas admissible à une couverture). La période de votre hospitalisation ou de celle d'un membre de votre famille immédiate et la période du séjour dans un établissement commercial de pension doivent survenir pendant que la police est en vigueur, après l'expiration de la période d'attente applicable. Limite de 1000 \$ par incident, et jusqu'à concurrence de 30 \$ par jour.

### **2. Assurance annulation (d'un voyage)**

Nous remboursons les coûts de déplacement et d'hébergement lorsque votre animal reçoit des soins médicaux d'urgence nécessaires à sa survie en raison d'une blessure due à un accident qui exigent que vous annuliez vos vacances dans les sept jours qui précèdent votre départ ou que vous les écourtiez. L'accident ayant causé la blessure doit survenir après l'expiration de la période d'attente applicable et pendant que la police est en vigueur et les soins médicaux d'urgence s'y

rapportant doivent être prodigués durant ces mêmes périodes. Limite de 1000 \$ par incident.

### **Pour être admissible aux indemnités en cas d'annulation :**

1. Vous devez ne pas avoir recouvré les frais de déplacement et d'hébergement auprès d'une autre source.
2. Vous devez avoir réservé vos vacances au moins 28 jours à l'avance.
3. Toute blessure due à un accident subie par votre animal de compagnie et nécessitant les soins d'urgence ne doit pas être exclue de la couverture.
4. Tout accident ou toute blessure nécessitant des soins d'urgence doivent survenir après l'expiration de la période d'attente applicable et pendant que la police est en vigueur.

### **3. Publicité et récompense pour un animal de compagnie perdu**

Nous remboursons le coût de la publicité et le montant offert et payé en récompense si votre animal de compagnie disparaît pendant plus de 48 heures et que vous signalez sa disparition dans un refuge local, une société de protection des animaux ou un organisme de services animaliers. La limite de l'indemnité est de 1000 \$ par incident. Les animaux perdus au cours des 48 premières heures suivant la date d'entrée en vigueur de la police ne sont pas admissibles à cette indemnité.

Pour que vous soyez admissible à un remboursement, la personne à qui vous donnez une récompense ne peut pas être un membre de votre famille immédiate ni être une personne que vous employez ou avec qui vous vivez. Concernant le montant de la récompense, vous devez présenter un reçu signé de la personne qui (par bonheur) a trouvé votre animal.

### **4. Frais d'euthanasie et d'incinération ou d'enterrement de votre animal de compagnie**

Frais d'euthanasie et d'incinération ou d'enterrement, si la mort de votre animal de compagnie est la conséquence directe d'un accident. Toute blessure due à un accident dont votre animal a souffert et qui a causé sa mort ne doit pas être exclue de la couverture. Dans tous les cas, l'accident ayant causé la mort de votre animal de compagnie doit survenir après l'expiration de la période d'attente applicable et pendant que la police est en vigueur. Limite de 1000 \$.

## **5. Don en hommage à votre animal**

Nous remettrons un don de 50 \$ à l'un des organismes de bienfaisance partenaires de Pets Plus Us, en hommage à votre animal de compagnie et en son nom, si votre animal meurt en raison d'une blessure causée par un accident survenu après l'expiration de la période d'attente applicable et pendant que la police est en vigueur.

## **EXCLUSIONS – CE QUI N'EST PAS COUVERT**



Il est important que vous sachiez quelles dépenses ne sont pas admissibles dans le cadre de votre couverture. Cela vous aidera à prendre des décisions relativement aux soins responsables qu'il faut donner pour protéger la santé et le bien-être de votre animal de compagnie.

Cette partie du Guide de l'utilisateur décrit ce qui n'est pas inclus dans votre couverture. Pour toutes questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous en composant le 1-800-364-8422. Ce sera un plaisir pour nous de vous expliquer ces éléments en détail.

Aucune couverture n'est prévue et aucun versement ne sera effectué pour toute réclamation ou tout sinistre consécutifs, en totalité ou en partie, à l'un des éléments ci-dessous (ceux-ci n'étant pas couverts) :

**Soins ou services relatifs à des soins de routine ou à une maladie, ou qui en découlent.**

**Dépenses liées à des affections ou frais attribuables à des complications découlant d'affections ou d'interventions exclues aux termes de la présente police.**

## **Affections préexistantes**

Une affection préexistante fait référence à toute affection qui s'est initialement manifestée, a présenté des signes et/ou symptômes de, a été traitée, diagnostiquée ou a été connue par vous et/ou votre vétérinaire avant la date d'effet de la couverture de votre animal, comme indiqué à votre *Sommaire de la couverture* ou pendant une période d'attente applicable.

Lorsqu'il est question des exclusions ou des limites de la police, les affections bilatérales sont considérées comme une seule affection (par exemple, des problèmes auditifs, oculaires, de dysplasie de la hanche ou de ligaments croisés).

## **Autres éléments d'exclusion**

### **Actes de guerre**

Les dépenses liées aux blessures subies lors d'activités de guerre, comme des actes de terrorisme, un bombardement, une guerre civile, une rébellion ou toute opération de forces armées. Cette exclusion s'applique même en cas d'absence de déclaration de guerre.

### **Activités à risque**

Nous n'offrons aucune couverture ni ne payons les frais engagés pour des activités comme la garde de commerce, les combats organisés, la poursuite de proies ou la course. Nous offrons toutefois une couverture pour les chiens utilisés dans le cadre d'activités de chasse récréative d'oiseaux terrestres et de sauvagine.

### **Animaux en bas âge**

Les coûts associés à un animal âgé de moins de sept semaines.

### **Autopsie**

Les interventions ou les examens liés à une autopsie.

### **Cours de comportement (dressage)**

- Les cours ou formations non thérapeutiques sur le comportement ou le dressage.
- Les appareils correctifs (par exemple, colliers à pointes, colliers de contrôle Halti, muselières et colliers électriques) ou les produits préventifs.

### **Eau contaminée**

Les dépenses liées aux maladies causées par l'ingestion d'eau contaminée ou stagnante.

### **Écarts alimentaires**

Les dépenses liées à l'ingestion d'un aliment qui ne doit pas être consommé et qui cause une gastro-entérite (dont les symptômes sont notamment une diarrhée, des vomissements et une léthargie) sans engendrer une obstruction nécessitant une intervention décrite dans la définition de l'expression « ingestion d'un corps étranger ».

### **Épidémie, pandémie**

Dépenses liées à ou résultant d'une épidémie, ou d'une pandémie.

### **Euthanasie et incinération ou enterrement de votre animal de compagnie**

Nous ne versons pas cette indemnité si votre animal de compagnie meurt à la suite d'une affection préexistante exclue ou de toute autre affection exclue. La couverture pour les coûts de l'incinération ou de l'enterrement ne couvre pas les empreintes de pattes commémoratives.

### **Fournitures et services non essentiels**

Les dépenses liées au toilettage et aux produits de toilettage; aux dispositifs de retenue qui incluent, mais ne se limitent pas aux colliers, aux muselières, aux cages; aux dispositifs de transports qui incluent, mais qui ne se limitent pas aux poussettes et aux cages de transport; à la nourriture pour animaux domestiques; aux produits et/ou aux bains normaux ou médicamenteux; aux suppléments nutritifs, aux vitamines ou aux médicaments sans ordonnances qui n'ont pas été achetés d'un établissement vétérinaire autorisé ou d'une pharmacie.

### **Frais de pension**

*Les frais de pension résultant des situations suivantes :*

- Votre hospitalisation à la suite d'un accident ou d'une maladie qui surviennent initialement ou dont les premiers symptômes apparaissent pendant la période d'attente ou avant la date d'entrée en vigueur de la police;

- Votre grossesse ou votre accouchement;
- Votre hospitalisation pour un traitement de l'alcoolisme, de la toxicomanie, d'une dépendance ou pour une intervention chirurgicale esthétique.

### **Glandes anales**

Les dépenses associées à la vidange des glandes anales effectuée de routine, ou à l'obstruction ou à la présence d'un fluide anormal correspondant à une infection mineure (sacculite).

### **Incidents nucléaires**

Les dépenses découlant d'une explosion nucléaire, de la contamination par des substances radioactives ou de tout incident nucléaire tel que défini dans la *Loi sur la responsabilité nucléaire*.

### **Ingestion d'un corps étranger**

Le traitement lié à l'ingestion d'un corps étranger ou à l'ingestion soupçonnée d'un corps étranger dont la résolution ne nécessite pas d'endoscopie, d'intervention chirurgicale ou de médicament provoquant le vomissement. Lorsque la résolution du corps étranger est réalisée sans l'une de ces formes d'intervention, la couverture ne s'applique pas.

### **Interventions facultatives**

Les interventions considérées comme non médicalement nécessaires, y compris, mais sans s'y limiter : les interventions chirurgicales esthétiques, la résection des cordes vocales, l'ablation des griffes ou onyxiectomie (« dégriffage »), l'ablation des ergots, la taille des oreilles, la taille des griffes, le toilettage, la résection chirurgicale des replis nasaux ou cutanés, le traitement de la sténose narinaire et la taille de la queue.

### **Médicaments**

Les coûts associés aux médicaments (d'ordonnance ou non), aux vitamines et aux suppléments qui n'ont pas, au Canada, un numéro d'identification de médicament (DIN), un numéro de produit naturel (NPN) ou un numéro associé au Programme pilote de déclaration provisoire (PPDP).

### **Problèmes comportementaux**

- Les dépenses liées à un accident découlant d'un problème

de comportement connu de votre animal de compagnie.

- **Comportement compulsif ou répétitif**

Tout problème médical qui survient en raison d'une activité qui se répète durant toute la vie de votre animal de compagnie et qui nécessite un traitement médical répété. Après trois incidents distincts, mais similaires – y compris, mais sans s'y limiter, l'ingestion de corps étrangers, l'empalement sur des aiguillons de porc-épic ou les lacérations causées par ceux-ci, les plaies ou lacérations causées par des morsures ou des combats, les blessures dues à un véhicule à moteur et l'ingestion de poisons –, le problème sera considéré comme étant évitable et sera exclu de votre couverture (il ne sera plus admissible à un remboursement).

**Reproduction et appareil reproducteur**

Les dépenses associées à toute maladie mettant en cause la reproduction ou l'appareil reproducteur, ou les dépenses associées aux complications qui en découlent, y compris les frais relatifs :

1. À la gestion et à la mise bas;
2. Au suivi d'une portée et aux autres interventions de routine;
3. À toute intervention de stérilisation.

**Soins dentaires**

- Le nettoyage ou le polissage des dents.
- Le traitement des irrégularités de structure des dents, des problèmes d'occlusion, de pulpe dentaire ou de racine de la dent, et l'extraction de dents de lait, de dents n'ayant pas encore fait leur éruption ou de dents affectées par résorption dentaire.
- Les soins endodontiques et orthodontiques.
- Le traitement des dents et des gencives (par exemple, stomatite, parodontite).
- Traitement d'une dent fracturée qui a été découverte de façon fortuite, ou ayant été occasionnée par des mâchonnements indésirables, ou ayant été fracturée de façon inconnue ou non observée.

### **Soins inadéquats**

Les coûts résultant:

- de la négligence, de mauvais traitements ou de blessures intentionnelles infligées à votre animal de compagnie par vous ou par tout autre membre de votre ménage.
- d'accident et/ou des maladies pour lesquels vous n'avez pas suivi les conseils du vétérinaire.

### **Temps et frais de déplacement**

Les frais de déplacement pour se rendre à l'hôpital ou à la clinique vétérinaire et en revenir.

### **Thérapies innovants**

Toutes les pratiques et tous les traitements qui ne sont généralement pas considérés comme faisant partie de la médecine vétérinaire classique, y compris, sans toutefois s'y limiter, un traitement régénérateur, un traitement par cellules souches, une prolothérapie, une injection de plasma riche en plaquettes, une oxygénothérapie hyperbare, une manipulation orthopédique vétérinaire, un traitement ostéopathique, et une cryothérapie.

### **Vaccins et interventions de routine**

Les dépenses associées aux complications faisant suite à des examens dans le cadre desquels des vaccins ont été administrés et d'autres interventions préventives ont été réalisées, notamment la vidange des glandes anales effectuée de routine, ou les dépenses qui en découlent.

### **Visites à domicile**

Les dépenses liées aux visites à domicile, à moins qu'un médecin vétérinaire certifie qu'une telle visite est nécessaire dans le cadre d'une urgence.



## MOMENT OÙ LA COUVERTURE ENTRE EN VIGUEUR



La présente section décrit la période d'attente applicable à chacune de vos indemnités. Il n'y a pas de couverture sauf si l'accident et la blessure surviennent après l'expiration de la période d'attente.

Type de couverture	Période d'attente
Accident	48 heures
Indemnités supplémentaires	48 heures

Toutes les périodes d'attente commencent à 0 h 01 le jour de l'entrée en vigueur de votre police

## MOMENT OÙ VOTRE POLICE SE TERMINE



### ***Votre police et toutes vos protections prennent fin à la première des dates suivantes :***

1. Date où nous résilions votre contrat conformément à la section 5(1) des Conditions légales parce que vous n'avez pas payé votre prime lorsqu'elle était exigible;
2. Date anniversaire de la police du mois qui suit la date à laquelle nous recevons votre demande d'annulation;
3. Date de la mort de votre animal.

# VOS OBLIGATIONS



Nous décrivons ci-dessous vos responsabilités en ce qui a trait au paiement de la couverture et au partage des coûts.

## Coût

Le coût de votre police Pets Plus Us correspond au montant de la prime. Vous devez payer la prime qui s'applique à votre police pour que celle-ci demeure en vigueur. Pour savoir le montant de votre prime, veuillez consulter votre *Sommaire de la couverture*. Les primes doivent être payées chaque mois, à la date de paiement indiquée. Votre prime et les éléments de votre couverture ne pourront être modifiés qu'une seule fois au cours d'une période de 12 mois. Nous vous communiquerons à l'avance les changements à venir.

## Votre quote-part et votre franchise

La présente section décrit le montant que nous vous remboursons et le montant que vous devez payer.

Votre contribution à votre assurance, par l'entremise d'une quote-part (ou coassurance), est bénéfique pour toutes les parties. Grâce à votre apport, nous pouvons vous offrir des couvertures à prix concurrentiels tout en vous proposant des services supplémentaires qui vous facilitent la vie en tant que propriétaire d'un animal de compagnie. Favoriser le bonheur des propriétaires d'animaux de compagnie, c'est notre spécialité à Pets Plus Us.

En tant que membre, vous participez aux coûts des couvertures en payant un pourcentage du coût des soins. C'est ce que l'on appelle, dans le jargon de l'assurance, une « quote-part » ou une « coassurance ».

Vous payez également une franchise. Votre quote-part et votre franchise sont indiquées dans votre *Sommaire de la couverture*.

### Votre quote-part :

Votre quote-part est :

20 %

Nous remboursons :

80 %

### N'oubliez pas que :

- Votre quote-part est appliquée en premier, suivie de votre franchise.
- La franchise est un montant annuel; une fois que vous l'avez payée, elle ne s'appliquera pas à nouveau au cours de la même année d'assurance.
- Vous n'avez jamais de franchise à payer, à moins que votre animal de compagnie ait besoin de soins vétérinaires et que vous présentiez une demande de remboursement.
- Nous ne rembourserons pas les demandes de règlement si vous n'avez pas suivi les recommandations d'un médecin vétérinaire, notamment celles ayant trait aux problèmes médicaux évitables grâce aux vaccins, aux médicaments prophylactiques ou à la stérilisation, à moins que ces traitements soient couverts par un avenant spécifique.
- Les taxes sont incluses dans les montants qui vous sont remboursés en vertu de toutes les couvertures Pets Plus Us.

### Franchise annuelle pour les chiens et chats

100 \$.

### Moment où la franchise est appliquée

La franchise s'applique une fois par année en fonction de la date d'anniversaire de la police.

### Exemple de calcul

Penny avait un beagle plein d'énergie appelé Nino. Un jour, Penny a dû partir soudainement pour un travail urgent et a oublié de verrouiller le portail extérieur. Nino s'est précipité dans le trafic de la rue avoisinante et a été heurté par un motocycliste qui n'a pas pu freiner à temps. Nino a dû être transporté d'urgence chez le médecin vétérinaire pour être soigné.

L'assurance Accident de Pets Plus Us souscrite par Penny lui a remboursé 80 % des 2000 \$ qu'elle a payés en frais de soins vétérinaires, moins sa franchise de 100 \$.

**Exemple : Demande de remboursement de Penny**

Facture du médecin vétérinaire (taxes incluses)	2 000 \$
Moins la quote-part de Penny (20 %)	- 400 \$
Moins la franchise annuelle choisie par Penny	- 100 \$
Montant remboursé par Pets Plus Us à Penny	1 500 \$

Quelques mois plus tard, Nino a un autre accident lorsque les marches de la véranda s'effondrent. Cette fois, la facture s'élève à 1000 \$. Puisque Penny a déjà payé la franchise annuelle, elle n'aura aucune franchise à payer cette fois. Sa quote-part se chiffre donc à 200 \$ (20 %) et Pets Plus Us lui rembourse 800 \$ (80 %).

## DEMANDE DE REMBOURSEMENT



C'est ici que vous trouverez les renseignements sur la façon de présenter une demande de remboursement (aussi appelée « demande de règlement ») et sur ce que vous devez faire avant de la soumettre.

Votre remboursement est une priorité à Pets Plus Us. Nous traiterons toutes les demandes de remboursement – qu'elles soient simples ou complexes – aussi rapidement que possible, aussitôt que nous aurons reçu tous les documents requis. Nous communiquerons avec vous si des retards sont prévus, par exemple si nous devons communiquer directement avec votre médecin vétérinaire pour obtenir plus d'informations.

## **Responsabilité financière**

Vous devez d'abord payer à votre médecin vétérinaire l'ensemble des services et des traitements reçus, puis nous présenter une demande de remboursement. Nous vous rembourserons la totalité des coûts admissibles en fonction des montants spécifiés et des couvertures décrites dans le présent document.

Pour les interventions coûteuses, il est possible de prendre des dispositions spéciales auprès de votre médecin vétérinaire pour que nous lui transmettions le paiement directement. Si vous désirez prendre de telles dispositions, adressez-vous à l'un de nos représentants.

## **Demandes de remboursement**

Visitez notre centre des membres : [Portal.PetsPlusUs.com/fr](http://Portal.PetsPlusUs.com/fr) pour soumettre votre demande de remboursement en ligne.

Veillez noter que lorsque vous devez soumettre une demande sur papier, nous avons des formulaires de demande de remboursement spéciaux pour les Indemnités supplémentaires comme les frais de pension, à l'euthanasie et l'incinération ou à l'enterrement, à l'assurance annulation (d'un voyage) ainsi qu'à la publicité et à la récompense pour un animal de compagnie perdu. Vous trouverez les formulaires à télécharger dans la section Centre de règlement des sinistres de notre site Web.

## **Comment présenter une demande de remboursement**

Visitez notre centre des membres : [Portal.PetsPlusUs.com/fr](http://Portal.PetsPlusUs.com/fr) pour soumettre votre demande de remboursement en ligne. Assurez-vous d'inclure votre facture détaillé pour les dépenses liées au remboursement.

Communiquez avec nos experts, aimables et bien informés au 1-800-364-8422 pour avoir plus de renseignements ou pour discuter des options de demandes de remboursement.

## **Avant de présenter une demande de remboursement**

Pour éviter les retards dans le traitement de votre demande de remboursement, veuillez vous assurer que le formulaire inclut tous les éléments suivants :

- Votre nom, votre signature et votre numéro de police;
- Le nom de la blessure admissible au remboursement (partie devant être remplie par vous et/ou votre médecin vétérinaire);
- Tous les reçus entièrement payés (y compris une description détaillée des coûts).

### **Durée d'admissibilité des demandes de remboursement**

Nous ne remboursons que les demandes qui sont reçues dans un délai maximal de six mois suivant la date du traitement ou de 60 jours suivant la date d'expiration de votre police, selon la première de ces dates.

Si votre clinique vétérinaire soumet pour vous la demande de remboursement, vous êtes responsable de vous assurer que la demande est soumise dans les délais prévus.

Les frais doivent être engagés pendant que votre police est en vigueur et après l'expiration de la période d'attente.

### **Évaluation et réévaluation des demandes**

Si une demande est refusée, vous ou le vétérinaire traitant pouvez demander une évaluation ou une réévaluation de la demande. Ce processus d'appel doit être reçu dans les 60 jours à compter de la date de refus de la demande. Des informations supplémentaires pourront être nécessaires pour appuyer la réévaluation de la demande refusée. Ces informations pourraient comprendre, mais ne seront pas exclusives à : une documentation médicale supplémentaire, des résultats de laboratoire, une déclaration écrite de la part du vétérinaire traitant.

### **Dépenses non admissibles au remboursement**

Nous ne pouvons rembourser, ni à vous ni à votre médecin vétérinaire, le coût des tâches administratives comme les frais de production de formulaires, les frais de dossiers, les frais de production et d'exécution d'ordonnances, les frais de messagerie ou les frais d'envoi de dossiers médicaux, et ce, même si votre médecin vétérinaire choisit de vous facturer ces services.

### **Autres règles relatives au remboursement**

Nous ne sommes pas en mesure de traiter des demandes de remboursement si vos primes ne sont pas à jour au moment où vous les présentez.

Le remboursement des frais engagés en dollars américains fera l'objet d'une conversion en dollars canadiens, sans rajustement du taux de change. Par exemple, des frais de 800 \$ US seront remboursés à hauteur de 800 \$ CA. Nous procédons ainsi en raison du calcul des primes d'assurance établies en dollars canadiens, selon les frais vétérinaires canadiens.

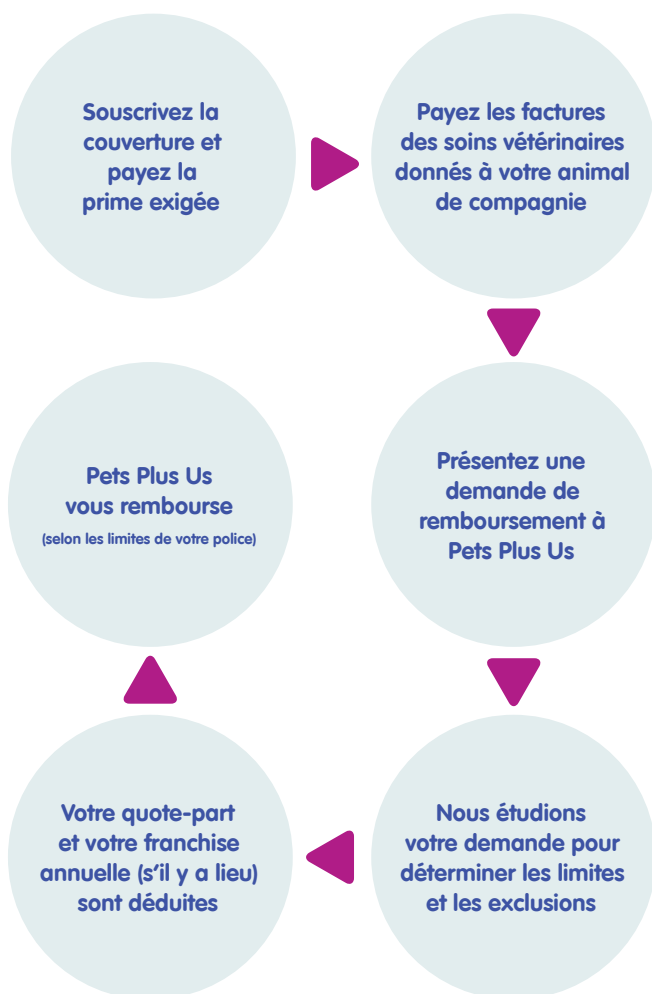
### **La fraude à l'assurance nuit à tous les propriétaires d'animaux de compagnie!**

Si nous découvrons que vous avez fait une fausse demande de remboursement ou une demande exagérée, votre couverture sera résiliée. Toute fraude découverte nous donne le droit de mettre fin à votre couverture.

# COMMENT FONCTIONNE VOTRE GARANTIE



Le schéma ci-dessous présente un aperçu du processus des couvertures Pets Plus Us.





# CONSIDÉRATIONS JURIDIQUES



Nous sommes conscients que la lecture d'un document juridique peut être ennuyeuse. Cependant, il est important que vous compreniez votre couverture, vos droits et vos responsabilités légales.

## **Changements**

Votre prime et les éléments de votre couverture ne pourront être modifiés qu'une seule fois au cours d'une période de 12 mois. Nous vous aviserons de tout changement au moins 30 jours d'avance.

Vous pouvez également demander un changement à votre couverture en tout temps. Si le changement est approuvé, il entrera en vigueur à la date anniversaire de la police du mois qui suit la date à laquelle nous avons reçu la demande de changement.

Si vous décidez de changer la couverture de votre animal de compagnie à une police avec des limites de couverture plus élevées, le montant de la prestation maximale des indemnités d'accident sera sous-limité au montant de la prestation maximale le plus bas aux termes de la police(s) appliquées au cours de la période laquelle ledit l'affection a été noté, symptomatique, diagnostiqué ou traité pour la première fois, et la police en vigueur. Si le niveau de couverture est réduit, le montant de la prestation maximale inférieur s'applique. Nous vous enverrons un nouveau sommaire de la couverture.

Les changements incluent un changement d'adresse qui a une incidence sur les primes.

## **Résiliation**

Vous devez présenter une demande écrite par la poste, par télécopieur ou par courriel si vous souhaitez résilier la présente police. La résiliation prend effet à la date anniversaire de la police du mois qui suit la date à laquelle nous avons reçu la demande de résiliation. Si votre animal de compagnie meurt,

nous résilierons automatiquement votre police de manière rétroactive à la date de sa mort.

Nous savons que nous proposons un excellent produit, mais si vous décidez de résilier votre couverture, pour n'importe quelle raison, vous avez 30 jours à partir de la date où vous avez présenté votre demande pour le faire sans obligation financière. Si vous nous avisez dans ce délai, nous vous rembourserons toute portion de la prime que vous avez payée et votre police sera annulée, à la condition que nous ne vous ayons pas remboursé à la suite d'une demande de règlement.

### **Autre couverture**

La couverture décrite dans la présente police ne peut pas être combinée avec une autre couverture contre les accidents. Cela signifie que s'il existe un autre régime, contrat d'assurance ou avantage dans le cadre duquel vous recevez des indemnités relatives aux frais vétérinaires (ou de traitement) engagés pour votre animal de compagnie, la présente police ne vous indemniserait pas. Nous rembourserons toute prime qui aura été perçue pendant que notre police chevauchait une autre police d'assurance au cours de la présente période de validité de votre police, à condition qu'aucune demande n'ait été remboursée, et la couverture sera annulée.

### **Avis par courriel**

Nous encourageons les communications électroniques pour la livraison des documents de polices et des notifications de réclamation, y compris le remboursement. Nous considérons que vous recevez les communications que nous vous envoyons le jour où nous les expédions à votre plus récente adresse électronique vérifiée et figurant dans nos dossiers.

### **Lois applicables**

En cas de différend entre Vous et Nous ne pouvant être résolu, tous litiges seront régis par les lois de la province d'Ontario, Canada, et seront du ressort d'un tribunal compétent de la région d'Halton, Ontario, Canada.

### **Contrat d'assurance**

Le contrat que vous avez conclu avec nous inclut votre proposition d'assurance, le présent Guide de l'utilisateur, votre Sommaire de la couverture et les modifications qui peuvent y

être apportées à l'occasion, conformément aux conditions générales de la police, tous les documents joints au Guide de l'utilisateur au moment de l'émission, de même que toute modification convenue ou signifiée par écrit après l'émission de la police. Ce contrat inclut également toute couverture d'essai et tout coupon que vous avez pu avoir avec nous avant l'émission de la présente police.

### **Actions en justice**

Nous avons droit à la subrogation. Cela signifie que si quelqu'un d'autre est jugé responsable d'un accident pour lequel nous avons versé un montant d'argent, nous avons le droit de poursuivre cette personne en votre nom et de recouvrer les montants que nous avons versés. Vous êtes tenu de nous assister, si nous vous en faisons la demande, en signant les documents nécessaires et en coopérant avec nous.

Toute action ou procédure contre un assureur pour le recouvrement de montants d'assurance payables en vertu du contrat d'assurance est totalement interdite à moins d'avoir été entreprise à l'intérieur du délai prescrit par la Loi sur les assurances ou toute autre loi applicable dans votre province.

### **Droits au recouvrement**

Vous devez vous conformer entièrement à toutes les modalités de votre contrat. Vous pouvez entreprendre une action en justice contre nous seulement au cours de l'année suivant laquelle vous nous avez présenté une preuve de sinistre écrite. Vous avez également jusqu'à un an, à compter de la date où nous avons demandé une preuve écrite de sinistre, pour entreprendre une action en justice visant le recouvrement d'un remboursement en vertu de votre couverture d'assurance.

### **Recouvrement des coûts auprès des tiers; subrogation; remboursement; compensation**

Nous ne ferons aucun paiement pour des remboursements pour lesquels un autre assureur pourrait vous dédommager, sauf pour les montants payables au-delà de la couverture de cette autre assurance et toute contribution conformément à la loi. Si nous vous remboursons pour une demande que vous auriez pu faire à un autre assureur, notre obligation est subrogée à ce droit. Vous devrez nous aider à récupérer les

paiements faisant objet de subrogation et nous rembourser ce que vous récupérez de cet assureur (au maximum du paiement que nous vous avons remis). Nonobstant toute disposition contraire dans la présente convention et sans préjudice pour tout autre droit ou recours nous étant disponible, nous pouvons compenser ou récupérer toute responsabilité qui vous est due, conformément à cette politique, toute dette que nous déterminons de bonne foi que vous nous devez; incluant, sans limites, tous paiements indus que nous vous aurions faits par subrogation, par erreur ou autre.

## GLOSSAIRE



Les mots ont du poids. Nous comprenons qu'ils peuvent avoir un sens différent selon les personnes. C'est la raison pour laquelle nous avons dressé ci-après la liste des termes dont il importe de bien comprendre le sens que nous leur donnons.

### **accident**

Un événement soudain et inattendu provoqué par une influence externe entraînant une blessure de votre animal de compagnie, identifiable et non intentionnelle.

Aux fins de la présente police, les ligaments croisés, la luxation de la rotule, la dysplasie de la coude, la dysplasie de la hanche et la boiterie sont spécifiquement définis comme une maladie et NE SONT PAS admissibles à la couverture, sauf en cas d'accident véritable et exempts de toute condition médicale associée, contributive ou préexistante. (Pour plus d'informations, consultez la section "Qu'est-ce qu'un accident?").

### **affection associée**

Tout problème médical ou toute complication découlant d'une autre affection pour laquelle votre animal de compagnie a manifesté des signes ou des symptômes qui sont directement liés à l'affection principale et causés par celle-ci. Ceci comprend tout problème médical attribuable à des traitements pour des affections associées, par exemple des thérapies parallèles, des épreuves diagnostiques, des médicaments et des nourritures d'ordonnance.

**affection bilatérale**

Toute affection qui touche une partie du corps que votre animal de compagnie a en paire, une sur chaque côté du corps (par exemple, des problèmes auditifs, oculaires, de dysplasie de la hanche ou de ligaments croisés).

**affection préexistante**

Toute affection ayant fait l'objet d'un avis médical par un médecin vétérinaire ou pour laquelle l'animal a reçu un traitement ou a présenté des signes ou des symptômes correspondants ou associés, l'état mentionné étant établi par un médecin vétérinaire comme ayant débuté avant la date d'entrée en vigueur de la police ou pendant toute période d'attente.

**animal de compagnie**

Le chien ou le chat désigné dans votre *Sommaire de la couverture*.

**année d'assurance**

Chaque période de douze mois qui prend fin un jour avant la date anniversaire de la police.

**appareil médical**

Un appareil nécessaire pour le traitement ou pour la surveillance d'une condition médicale couverte, ou d'un appareil orthopédique pouvant appuyer la mobilité indépendante lorsque la mobilité est entravée par une condition médicale couverte. Un appareil médical doit être prescrit ou recommandé explicitement par un vétérinaire. Des exemples d'appareils médicaux sont les glucomètres, les écharpes, les attelles et les fauteuils roulants. Les appareils de retenue ne figurent pas parmi les appareils médicaux.

**appareil reproducteur**

À des fins d'admissibilité à la couverture de la présente police d'assurance, l'appareil reproducteur chez les chiennes ou les chattes est considéré comme comprenant les ovaires, l'utérus, les trompes utérines, le col de l'utérus, le vagin et les glandes mammaires. Chez les chiens ou les chats mâles, l'appareil reproducteur comprend les testicules, la prostate, le canal déférent et le pénis.

**assurance (voir couverture)****autopsie**

Se dit d'un examen médical qui a lieu ou qui est effectué sur le corps d'un animal de compagnie qui est mort.

**communauté Pets Plus Us**

Communauté d'amoureux des animaux qui souhaitent partager leurs expériences, et améliorer la qualité de vie de leur animal de compagnie et qui font tout ce qu'ils peuvent pour protéger la santé et le bien-être de ce dernier. À titre de titulaire de police, vous faites partie de la communauté Pets Plus Us.

**conditions légales**

Les conditions qui, aux termes de la loi de certaines provinces, doivent être incluses dans votre contrat. Dans les autres provinces, elles font partie du

contrat, mais ne sont pas obligatoires aux termes de la loi.

**contrat (aussi appelé police)**

Votre entente sur l'assurance que vous avez conclu avec nous comprend votre demande d'assurance, le présent *Guide de l'utilisateur*, votre *Sommaire de la couverture* et les modifications qui peuvent y être apportées à l'occasion, les Conditions légales, et tout document joint au Guide de l'utilisateur au moment de l'émission, de même que toute modification convenue ou signifiée par écrit après l'émission de la police. Ce contrat inclut également toute couverture d'essai et tout coupon que vous avez pu avoir avec nous avant l'émission de la police. Veuillez conserver vos documents d'assurance dans un lieu sûr.

**couverture (aussi appelée police ou assurance)**

La protection de votre animal de compagnie selon les conditions générales (ou modalités) de vos options de couverture, telle qu'elle est précisée dans votre *Sommaire de la couverture*.

**date anniversaire de la police**

Le premier anniversaire de l'entrée en vigueur de votre police, et chaque anniversaire par la suite.

**date d'entrée en vigueur de la police**

La date à laquelle votre contrat avec nous prend effet. Une période d'attente est applicable après la date d'entrée en vigueur de la police. Cette date est indiquée dans votre *Sommaire de la couverture*.

**demande de remboursement (aussi appelée demande de règlement)**

Une demande que vous nous présentez pour obtenir un remboursement.

**euthanasie**

Un processus médical dans le cadre duquel le médecin vétérinaire met fin à la vie d'un animal de compagnie pour des motifs de compassion.

**famille immédiate**

Votre conjointe ou conjoint (légitime ou de fait) et n'importe lequel ou lesquels de vos enfants, de vos parents, de vos frères ou de vos sœurs.

**franchise**

Le montant annuel que vous payez avant que nous vous versions un remboursement aux termes de votre police. Votre franchise est indiquée dans votre *Sommaire de la couverture*.

**fraude**

La falsification intentionnelle par des déclarations ou un comportement frauduleux dans le cadre d'une perte ou d'un dommage qui font l'objet d'une demande de remboursement de votre part. Toute fraude découverte annule la police et nous permet de résilier votre couverture.

**Guide de l'utilisateur (aussi appelé Guide)**

Le présent *Guide de l'utilisateur*, lequel constitue également les conditions générales (ou modalités) de votre police.

**hospitalisation**

Pour un être humain, l'admission médicalement nécessaire dans un établissement hospitalier agréé et légalement constitué d'Amérique du Nord où des soins infirmiers sont fournis 24 heures par jour par du personnel infirmier autorisé, doté d'installations permettant d'effectuer des diagnostics et des interventions chirurgicales importantes, et où s'exercent des activités principalement liées au soin et au traitement de personnes malades ou blessées.

Pour un animal de compagnie, le confinement médicalement nécessaire dans un établissement (hôpital ou clinique) vétérinaire qui est exploité sous la supervision d'un ou de plusieurs médecins vétérinaires autorisés.

**médicalement nécessaire**

Lorsque les soins, prescrits et prodigués par un médecin vétérinaire, sont requis, ceux-ci étant directement reliés à la résolution ou au contrôle du problème médical faisant l'objet des soins.

**médicament**

Une substance ou une composition présentant des propriétés curatives ou préventives à l'égard des maladies qu'un médecin vétérinaire recommande pour soigner votre animal de compagnie, qui est homologuée par la Direction des médicaments vétérinaires (DMV) pour usage vétérinaire et qui porte un numéro d'identification de médicament (DIN) valide, un numéro de produit naturel (NPN) ou un numéro de déclaration associé au Programme de notification pour les produits de santé animale (PSA) ou au Programme pilote de déclaration provisoire (PPDP). Lorsqu'il est administré par un médecin vétérinaire autorisé, un traitement aux anticorps monoclonaux homologués et mis en marché peut également être admissible à la couverture.

**membre**

Le participant à la communauté Pets Plus Us qui est propriétaire de l'animal couvert par la présente police.

**nous, notre, nos**

Pets Plus Us, une division de PTZ Insurance Services Ltd.

**numéro de membre**

Ce numéro identifie le membre qui détient une ou plusieurs options de couverture pour un ou plusieurs animaux de compagnie.

**numéro de police**

Le numéro de police particulier que nous utilisons pour vous identifier et déterminer la couverture dont vous bénéficiez pour votre animal de compagnie. Veuillez prendre note que nous pouvons avoir plus d'un numéro de police pour vous si vous bénéficiez de plus d'une option de couverture auprès de nous. Le numéro de la police figure dans votre *Sommaire de la couverture*.

**part, notre part (voir remboursement)****part, votre part (voir quote-part)**

### **période d'attente**

La période suivant l'entrée en vigueur de votre police et devant se terminer avant que vous puissiez bénéficier de la couverture en cas d'accident. Il n'y a pas de couverture pour un accident ou un autre événement qui survient avant l'expiration de la période d'attente applicable, même si le traitement administré en raison de l'accident a lieu après l'expiration de la période d'attente applicable.

### **poison**

Une substance chimique qui, lorsqu'elle est ingérée en quantité inappropriée, peut causer des blessures ou la mort. Aux fins de la couverture, l'ingestion de nourriture destinée aux humains, de nourriture en décomposition, d'ordures ou de drogues illicites n'est pas incluse. Des exemples de poison comprennent notamment la warfarine, la strychnine, le métaldéhyde, les médicaments d'ordonnance ainsi que certaines plantes qui sont répertoriées et connues comme étant toxiques (comme le lis et l'if du Japon).

### **police, documents de police (voir contrat)**

#### **propriétaire secondaire/copropriétaire**

Une personne qui apparaît sur la police d'assurance, mais qui n'est pas l'assuré désigné et le titulaire principal de ce régime.

#### **quote-part (aussi appelée part, votre part ou coassurance)**

La partie de votre demande de règlement que vous devez payer avant l'application de votre franchise. Votre quote-part est indiquée dans votre *Sommaire de la couverture*.

### **remboursement**

La partie du montant total des frais couverts que nous payons.

### **Sommaire de la couverture**

Le document qui accompagne le présent Guide de l'utilisateur et qui précise la date d'entrée en vigueur de la police, les options de couverture que vous avez choisies et d'autres renseignements sur votre couverture. Ceci inclut tout *Sommaire de la couverture* que nous vous envoyons pour remplacer une version antérieure. Le *Sommaire de la couverture* fait partie intégrante de votre contrat.

### **thérapies innovants**

Toutes les pratiques et tous les traitements qui ne sont généralement pas considérés comme faisant partie de la médecine vétérinaire classique, y compris, sans toutefois s'y limiter, un traitement régénérateur, un traitement par cellules souches, une prolothérapie, une injection de plasma riche en plaquettes, une oxygénothérapie hyperbare, une manipulation orthopédique vétérinaire, un traitement ostéopathique et une cryothérapie.

### **traitement**

Les soins médicaux prodigués par un médecin vétérinaire à votre animal de compagnie à la suite d'une blessure accidentelle.



**traumatisme**

Blessure au corps causé soit par traumatisme contondant — lorsqu'un objet ou une force frappe le corps, causant souvent des contusions, commotions cérébrales, des entailles profondes, des os brisés; ou un traumatisme par pénétration — lorsqu'un objet perce la peau ou le corps, créant habituellement une plaie ouverte.

**urgence médicale**

Un accident ou une maladie nécessitant, pour la survie de l'animal, un traitement immédiat, prescrit par un médecin vétérinaire autorisé.

**vétérinaire ou médecin vétérinaire**

Un professionnel de la santé qui est titulaire d'un permis pour pratiquer la médecine vétérinaire au Canada et qui agit dans le cadre de cette autorisation.

**vous, votre, vos**

La personne désignée dans le *Sommaire de la couverture* à titre de titulaire de la police et qui est la partie contractante au contrat d'assurance avec nous.

# CONDITIONS LÉGALES



La suite du présent document pourrait vous inquiéter. Le langage peut sembler inhabituel. C'est parce que les conditions suivantes sont des conditions légales et doivent être incluses dans votre police, conformément à la loi de certaines provinces. Dans d'autres provinces, ces conditions font partie intégrante du contrat d'assurance que vous avez conclu avec nous.

Nous reconnaissons que vos animaux de compagnie sont des membres très importants de votre famille. Toutefois, l'assurance des animaux de compagnie est considérée comme une catégorie de l'assurance Biens aux fins des lois sur l'assurance. Donc, le terme « bien » fait référence à votre animal de compagnie dans les conditions légales suivantes. Nous reprochons cela aux avocats. « Assuré » fait référence à vous, le titulaire de police.

## **Déclaration inexacte**

1. Si une personne qui fait une demande d'assurance donne une description erronée du bien au préjudice de l'assureur, fait une déclaration inexacte ou omet frauduleusement de déclarer une circonstance qu'il est important de faire connaître à l'assureur pour qu'il puisse apprécier le risque qu'il doit assumer, le contrat est nul quant aux biens pour lesquels la déclaration inexacte ou l'omission est importante.

## **Biens d'autrui**

2. Sauf stipulation contraire expressément indiquée dans le contrat, l'assureur n'est pas

responsable des pertes ni des dommages causés à un bien appartenant à une autre personne que l'assuré, à moins que l'intérêt de l'assuré dans ce bien ne soit indiqué au contrat.

### **Transfert d'intérêt**

3. L'assureur est responsable des pertes ou dommages survenant après une cession autorisée en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Canada) ou un transfert de titre par succession, par l'effet de la loi ou pour cause de décès.

### **Changement essentiel**

4. Un changement dans les circonstances constitutives du risque sur lequel l'assuré exerce un contrôle et dont il a connaissance annule la partie du contrat ainsi touchée, à moins qu'avis de ce changement ne soit promptement donné par écrit à l'assureur ou à son agent local. L'assureur ainsi avisé peut rembourser la part non acquise de la prime versée et annuler le contrat, ou aviser par écrit l'assuré que, s'il désire que le contrat demeure en vigueur, il doit, dans les quinze jours qui suivent la réception de l'avis, verser à l'assureur une surprime. À défaut de paiement, le contrat cesse d'être en vigueur et l'assureur rembourse la part non acquise de la prime versée.

### **Résiliation**

5. (1) Le présent contrat peut être résilié :
  - a) soit par l'assureur qui donne à l'assuré un avis de résiliation de quinze jours par courrier recommandé, ou un avis écrit de résiliation de cinq jours s'il est remis à personne;

Remarque : Le jour que le lieutenant-gouverneur fixe par proclamation, l'alinéa 5 (1) a) des Conditions légales énoncées à l'article 148 de la Loi est abrogé et remplacé par ce qui suit : (Voir : 2019, chap. 7, annexe 33, par. 5 (1))

- a) soit par l'assureur qui donne à l'assuré un avis de résiliation de quinze jours envoyé par courrier recommandé ou un avis écrit de résiliation de cinq jours remis à personne ou remis par messenger port payé si la personne qui a livré l'avis a consigné son envoi;
  - b) soit par l'assuré en tout temps en présentant une demande à cet effet.
- (2) En cas de résiliation du contrat par l'assureur :
- a) celui-ci rembourse la différence entre la prime effectivement acquittée par l'assuré et la prime calculée au prorata de la période écoulée; cependant, cette prime ne doit en aucun cas être réputée inférieure à la retenue de toute prime minimale fixée;
  - b) le remboursement accompagne l'avis, à moins qu'il n'y ait lieu d'ajuster ou de fixer le montant de la prime, auquel cas le remboursement est fait le plus tôt possible.
- (3) En cas de résiliation du présent contrat par l'assuré, l'assureur rembourse le plus tôt possible la différence entre la prime effectivement payée par l'assuré et la prime calculée au taux à court terme, correspondant à la période écoulée. Toutefois, en aucun cas, la prime calculée au taux à court terme pour la période écoulée ne doit être réputée inférieure à la retenue de toute prime minimale fixée.
- (4) Le remboursement peut se faire en espèces, par mandat-poste, mandat de compagnie de messagerie ou par chèque encaissable au pair.
- (5) Le délai de quinze jours mentionné à l'alinéa (1)
- a) de la présente condition commence à courir le jour qui suit la réception de la lettre recommandée au bureau de poste auquel elle est adressée.

## Obligations après le sinistre

6. (1) Lorsqu'une perte ou un dommage survient au bien assuré, l'assuré doit, si cette perte ou ce dommage est couvert par le contrat, en plus de se conformer aux exigences des conditions 9, 10 et 11 :

- a) *en donner sans délai avis par écrit à l'assureur;*
- b) *remettre le plus tôt possible à l'assureur une preuve de sinistre attestée par une déclaration solennelle :*
  - (i) *dressant un inventaire complet du bien détruit et endommagé et indiquant en détail les quantités, les coûts, la valeur réelle en espèces et les autres renseignements relatifs au montant du règlement demandé,*
  - (ii) *établissant, au mieux de sa connaissance, quand et comment s'est produit le sinistre et, s'il est dû à un incendie ou à une explosion causée par la combustion, quelle a été l'origine de l'incendie ou de l'explosion,*
  - (iii) *établissant que le sinistre n'est pas dû à un acte intentionnel de l'assuré, à sa négligence ni ne s'est produit à l'incitation ou avec l'aide ou la connivence de l'assuré,*
  - (iv) *indiquant le montant des autres assurances et le nom des autres assureurs,*
  - (v) *indiquant l'intérêt de l'assuré et de tous les tiers dans le bien, avec les détails de tous les privilèges, sûretés et autres charges grevant le bien,*
  - (vi) *indiquant toute modification de titre, d'usage, d'occupation, d'emplacement ou de possession du bien ou de la nature du risque à l'égard de celui-ci depuis l'établissement du contrat,*
  - (vii) *indiquant l'endroit où se trouvait le bien assuré au moment du sinistre;*
- c) *s'il y est tenu, dresser un inventaire complet des biens non endommagés en indiquant en détail les quantités, les coûts et la valeur réelle en espèces;*
- d) *s'il y est tenu et si cela est possible, produire les livres de compte, les récépissés d'entrepôt et les inventaires, fournir les factures et les autres pièces comptables attestées par déclaration solennelle, et fournir copie de la partie écrite de tout autre contrat.*

- (2) Les preuves fournies en vertu des alinéas (1) c) et d) de la présente condition ne constituent pas des preuves de sinistre au sens des conditions 12 et 13.

### **Fraude**

7. Toute fraude ou fausse déclaration intentionnelle dans une déclaration solennelle portant sur l'un des détails mentionnés précédemment entache de nullité la demande de règlement de l'auteur de la déclaration.

### **Personnes autorisées à produire l'avis et à fournir la preuve du sinistre**

8. L'avis de sinistre peut être donné et la preuve du sinistre fournie par l'agent de l'assuré nommé au contrat s'il est démontré de façon satisfaisante que l'assuré est absent ou empêché de donner l'avis ou de fournir la preuve, ou, en pareil cas ou en cas de refus de la part de l'assuré, cet avis peut être donné et la preuve du sinistre peut être fournie par une personne ayant droit à une partie des sommes assurées.

### **Sauvetage**

9. (1) Lorsqu'un bien assuré par le contrat est perdu ou endommagé, l'assuré prend toutes les mesures raisonnables pour empêcher que ce bien ne subisse d'autres dommages et que d'autres biens assurés par le contrat ne soient endommagés et, notamment, si cela est nécessaire, les déplace pour prévenir qu'ils soient endommagés ou pour prévenir d'autres dommages.
- (2) L'assureur contribue au prorata des intérêts respectifs des parties aux dépenses raisonnables et acceptables relatives aux mesures prises par l'assuré et requises en vertu de la sous-condition (1) de la présente condition.

## **Accès, prise en charge, abandon**

10. Après qu'un bien assuré a été perdu ou endommagé, l'assureur a immédiatement, pour ses agents accrédités, un droit d'accès et d'entrée suffisant pour leur permettre d'inspecter et d'examiner le bien et de faire une estimation du sinistre et, après que l'assuré a mis le bien en sécurité, un autre droit d'accès et d'entrée suffisant pour lui permettre de faire une estimation ou une estimation détaillée du sinistre. L'assureur n'a toutefois pas le droit de prendre en charge le bien assuré ni en prendre possession, et le bien assuré ne peut être abandonné à l'assureur sans son consentement.

## **Estimation**

11. En cas de désaccord sur la valeur du bien assuré, du bien sauvé ou du montant du sinistre, ces questions sont tranchées par estimation conformément à la Loi sur les assurances avant tout recouvrement dans le cadre du présent contrat, que le droit de recouvrer prévu au contrat soit contesté ou non, et indépendamment de toutes autres questions. Il ne doit pas y avoir de droit à une estimation avant qu'une demande spécifique à cette fin n'ait été faite par écrit et que la preuve du sinistre n'ait été présentée.

## **Date de règlement du sinistre**

12. Le sinistre est payable dans les soixante jours qui suivent l'achèvement de la preuve du sinistre, à moins que le contrat ne prévoie un délai plus court.

## **Remplacement**

- 13.(1) Au lieu d'effectuer le paiement, l'assureur peut réparer, reconstruire ou remplacer le bien sinistré en donnant un avis écrit de son intention de ce faire dans les trente jours qui suivent la réception des preuves du sinistre.

- (2) Dans cette éventualité, l'assureur commence les réparations ou la reconstruction du bien, ou le remplace, dans les quarante-cinq jours qui suivent la réception des preuves du sinistre, et par la suite procède avec diligence pour achever les travaux.

### **Action**

14. L'action ou l'instance engagée contre l'assureur pour le recouvrement d'une demande de règlement dérivant du présent contrat se prescrit par un an à compter de la survenance du sinistre.

### **Avis**

15. L'avis écrit destiné à l'assureur peut être remis ou expédié par courrier recommandé à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province. L'avis écrit destiné à l'assuré nommément désigné dans le contrat peut lui être remis à personne ou par courrier recommandé adressé à la dernière adresse postale indiquée à l'assureur. Dans la présente condition, le terme «recommandé» signifie recommandé au Canada ou à l'étranger.

Remarque : Le jour que le lieutenant-gouverneur fixe par proclamation, l'article 15 des Conditions légales énoncées à l'article 148 de la Loi est abrogé et remplacé par ce qui suit : (Voir : 2020, chap. 36, annexe 22, art. 3)

### **Avis**

- 15 (1) L'avis écrit peut être remis à l'assureur comme suit :
1. *Il peut être remis à personne à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province.*
  2. *Il peut être expédié par courrier recommandé à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province.*



3. *Il peut être transmis par un moyen électronique. 2020, chap. 36, annexe 22, art. 3.*
- (2) L'avis écrit peut être remis à l'assuré désigné dans le contrat comme suit :
1. *Il peut être remis à personne.*
  2. *Il peut être livré par messenger port payé à la dernière adresse de l'assuré figurant dans les dossiers de l'assureur si la personne qui a livré l'avis a consigné son envoi.*
  3. *Il peut être expédié par courrier recommandé à la dernière adresse de l'assuré figurant dans les dossiers de l'assureur.*
  4. *Il peut être transmis par un moyen électronique, si l'assuré y consent. 2020, chap. 36, annexe 22, art. 3.*
- (3) Dans la présente condition, le terme «recommandé» signifie recommandé au Canada ou à l'étranger.  
L.R.O. 1990, chap. I.8, art. 148; 2016, chap. 5, annexe 14, art. 3.





# COORDONNÉES

N'hésitez pas à communiquer avec nous! Voici nos coordonnées pour toute question sur votre couverture ou pour modifier vos renseignements personnels :

**Tél. sans frais : 1-800-364-8422**

**Courriel : [info@petsplusus.com](mailto:info@petsplusus.com)**

**Site Web : [petsplusus.com](http://petsplusus.com)**



Les polices d'assurance pour animaux de compagnie Pets Plus Us sont souscrites par la Société d'assurance générale Northbridge, 105, Adelaide Street West, Toronto (Ontario) M5H 1P9

Téléphone : 1-855-620-6262

Courriel : [info@nbfc.com](mailto:info@nbfc.com)

© Tous droits réservés, 2021. Les produits d'assurance pour animaux de compagnie Pets Plus Us sont souscrits par la Société d'assurance générale Northbridge et sont distribués par PTZ Insurance Services Ltd. et Société d'Assurances Collectives (Sodaco) Inc. au Québec. L'assurance pour animaux de compagnie Pets Plus Us est offerte dans toutes les provinces et tous les territoires. Pets Plus UsMD, Pets Plus Us & Design et les mots et les logos connexes sont des marques de commerce et la propriété de PTZ Insurance Services Ltd.

906FR PPU\_UG\_AO ed 05 2021