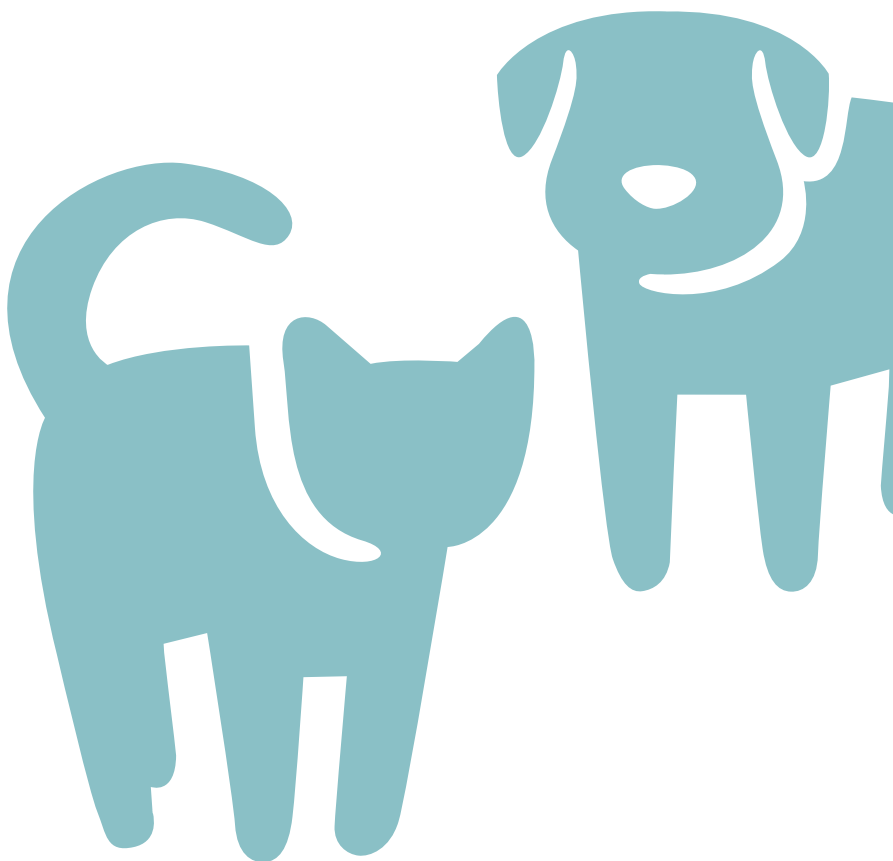


ACCIDENT ET MALADIE

# GUIDE DE L'UTILISATEUR



Les Assurances

**PETS**



**US**<sup>®</sup>

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 ou tombe malade. 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 nécessaires à la suite d'un accident ou d'une maladie. C'est pourquoi nous avons appelé cette couverture :

## RÉGIME ACCIDENT ET MALADIE PLUS ET RÉGIME ACCIDENT ET MALADIE MAX

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

Pour obtenir des renseignements précis sur le régime Accident et maladie, 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 l'option que vous avez choisie (y compris les montants de votre « quote-part » et de votre « franchise » établie selon l'âge de votre animal).

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 [petsplusus.com](http://petsplusus.com) ou appelez-nous au 1-800-364-8422 pour plus d'informations.

# TABLE DES MATIÈRES

Aperçu de la couverture	4
Renseignements sur vos prestations d'assurance Accident et Maladie	5
Indemnités supplémentaires	8
Exclusions – ce qui n'est pas couvert	10
Moment où la couverture entre en vigueur	19
Moment où votre police se termine	19
Vos obligations	20
Exigences pour animaux âgés	21
Demande de remboursement	23
Comment fonctionne votre couverture	27
Considérations juridiques	28
Glossaire	32
Conditions légales	38
Notes	45
Coordonnées	46

# APERÇU DE LA COUVERTURE



## **Vos indemnités d'accident et de maladie**

Jusqu'à 7500 \$ ou 15 000 \$ par année, selon le degré de protection que vous avez choisi, pour les services vétérinaires médicalement nécessaires pour traiter les maladies ou les blessures de votre animal.

- Hospitalisation
- Intervention chirurgicale
- Affections héréditaires et congénitales
- Épreuves diagnostiques
- Médicaments d'ordonnance
- Thérapies parallèles
- Thérapies comportementales

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.

## **Exigences relatives à la couverture**

Pour être admissibles à la couverture, tous les animaux de compagnie doivent être âgés d'au moins sept semaines et ils doivent avoir été soumis à un examen physique complet par un médecin vétérinaire autorisé dans les 12 mois précédant la date d'entrée en vigueur de la couverture. Si cela n'a pas été fait, nous exigeons qu'un examen physique complet soit réalisé dans les 30 jours suivant la date de début de votre police. Nous recommandons que votre animal de compagnie soit examiné au moins une fois par année par un médecin vétérinaire autorisé et que tous les vaccins et les autres traitements préventifs soient administrés selon les recommandations du médecin vétérinaire traitant; vous avez l'obligation de faire administrer à votre animal tout traitement conseillé afin de prévenir des accidents ou des maladies.

### **Vos garanties 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 8)
- 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 8)
- Euthanasie, et incinération ou enterrement – jusqu'à 1000 \$ en cas de mort de votre animal (voir la page 6)
- 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 9)

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

## **RENSEIGNEMENTS SUR VOS PRESTATIONS D'ASSURANCE ACCIDENT ET MALADIE**



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 ou d'une maladie admissibles.

### **Indemnité maximale**

Nous ne versons pas plus de (i) 7500 \$ par année d'assurance pour le régime *Accident et maladie plus*; ou (ii) 15 000 \$ par année d'assurance pour le régime *Accident et maladie max*.

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 maladie ou une blessure de votre animal. L'accident ou la maladie doivent 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 le traitement est réalisé par un vétérinaire autorisé ou supervisé par ce dernier, et s'ils sont associés à un accident ou à une maladie admissible.

### **3. Thérapie comportementale**

Les consultations vétérinaires permettant de diagnostiquer et de traiter un comportement anormal de votre animal de compagnie ou des problèmes comportementaux attribuables à une affection médicale sous-jacente sont des dépenses admissibles. Lorsqu'effectué par un vétérinaire autorisé ou par un spécialiste du comportement animal accrédité.

Si la thérapie comportementale est offerte par une personne autre qu'un médecin vétérinaire, nous vous recommandons de demander une approbation préalable avant le début de la thérapie.

### **4. 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).

### **5. 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.

### **6. Nourritures d'ordonnance**

Nous couvrons et payons le coût d'une nourriture d'ordonnance pour un approvisionnement maximal de deux mois par année d'assurance, si celle-ci est prescrite et délivrée par votre médecin vétérinaire dans le cadre d'un traitement nécessaire pour soigner une maladie couverte. Limite de 50 \$ par chat et de 200 \$ par chien, par année d'assurance.

### **7. Anomalies congénitales**

Nous n'excluons pas les maladies qui sont spécifiques à des races particulières. Les maladies et affections héréditaires et congénitales peuvent être couvertes à condition qu'elles ne se soient pas manifestées, n'aient pas apparus en premier lieu, n'aient pas présenté de signes ni de symptômes, n'aient pas été notées, traitées, ni diagnostiquées, ou ayant été connues par vous et/ou votre vétérinaire avant la date d'effet de la couverture de votre animal et/ou pendant la période d'attente de votre police d'assurance.

# INDEMNITÉS SUPPLÉMENTAIRES



Vous trouverez ici des renseignements utiles sur les *Indemnités supplémentaires* (qui s'ajoutent à vos indemnités du régime *Accident et maladie*) 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 frais de déplacement et d'hébergement lorsque votre animal reçoit des soins médicaux d'urgence nécessaires à sa survie qui exigent que vous annuliez vos vacances dans les sept jours qui précèdent votre départ ou que vous les écourtiez. Les soins d'urgence doivent être reçus après l'expiration de la période d'attente applicable et pendant que la police est en vigueur. 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 maladie ou tout 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 maladie nécessitant des soins d'urgence doit 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 ou d'une maladie. Toute maladie 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 ou la maladie, ou la mort de votre animal de compagnie, doivent 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 remettons 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 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) :

**Dépenses liées à des affections ou frais attribuables à des complications découlant d'affections ou d'interventions exclues aux termes de cette 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).

Nous vous demandons de fournir le dossier vétérinaire de votre animal dès le début et nous vous informerons s'il existe des exclusions pour des affections préexistantes. Ces dernières figurent dans votre *Sommaire de la couverture*.

Cette vérification est nécessaire parce que nous voulons que vous soyez satisfait de votre couverture et de votre niveau de protection et que vous sachiez d'avance si l'affection préexistante de votre animal de compagnie est exclue – plutôt que de devoir vous annoncer de mauvaises nouvelles plus tard, durant une période qui est déjà stressante.

Votre *Sommaire de la couverture* présente les détails de toutes les exclusions permanentes et temporaires qui s'appliquent aux affections préexistantes.

### **Exclusions permanentes et temporaires applicables aux affections préexistantes**

Certaines affections peuvent être exclues de manière permanente de la couverture, tandis que d'autres peuvent être exclues de manière temporaire. Si une affection est exclue de façon permanente (en raison de la nature pérenne de l'affection précise), votre animal ne sera jamais admissible à la couverture pour cette affection, ou une affection associée, en vertu du présent régime ni d'aucune autre assurance offerte par Pets Plus Us. Certaines affections sont de nature temporaire, et nous les excluons de manière temporaire seulement.

Si l'exclusion est temporaire, une demande de révision peut être présentée après une période d'exclusion initiale de 12 mois.

Pour demander la révision d'une exclusion, communiquez avec nous en composant le 1-800-364-8422 ou en écrivant à l'adresse [info@petsplusus.com](mailto:info@petsplusus.com). Avant de présenter votre demande, veuillez prendre note de ce qui suit :

- Pendant toute la durée de l'exclusion temporaire, votre animal de compagnie ne doit afficher aucun symptôme et ne doit

avoir reçu aucun traitement préventif relatif à l'affection exclue. Un traitement préventif comprend, mais sans s'y limiter, une nourriture d'ordonnance, des suppléments ou des médicaments relatifs à l'affection exclue.

- Nous exigeons qu'un examen physique de votre animal soit réalisé dans les 30 jours précédant ou suivant la demande de révision de l'exclusion.
- Si votre animal de compagnie reçoit un résultat de laboratoire anormal (raclage cutané, cytologie, histopathologie, analyse de selles, de sang ou d'urine), nous exigeons qu'une nouvelle analyse soit effectuée dans les 30 jours précédant ou suivant la demande de révision de l'exclusion.
- Pour que nous procédions à la révision de l'exclusion, vous devez nous faire parvenir le dossier médical complet de votre animal de compagnie pour les 12 mois précédant la date de révision de l'exclusion.

### **Exemple : Exclusion temporaire**

Le chien de Noémie, Boris, souffre de diarrhée persistante depuis des mois, et elle a dû se rendre à plusieurs reprises chez son médecin vétérinaire. Noémie songe à souscrire l'assurance Accident et maladie de Pets Plus Us puisqu'elle craint que Boris développe d'autres problèmes médicaux. Elle a également aimé discuter avec les membres de la communauté Pets Plus Us qui lui ont donné des renseignements et des conseils utiles pendant cette période stressante.

Boris sera entièrement couvert, sauf en ce qui a trait à ses problèmes de diarrhée. Ceux-ci seraient considérés comme une exclusion temporaire. Lorsque Noémie a souscrit une police d'assurance pour Boris, nous l'avons informée que cette exclusion serait révisée après 12 mois et que celle-ci serait retirée si la diarrhée ne se reproduisait pas pendant ce temps et que Boris ne prenait plus de médicaments préventifs ni de suppléments.

### **Exemple : Exclusion permanente**

Diane possède un chaton qu'elle a appelé Oscar et qui est très aventureux. Un jour, Oscar s'amuse à chasser un jouet dans le couloir et, malheureusement, tombe du haut d'un escalier et se blesse à un coude.

Diane emmène immédiatement Oscar chez le médecin vétérinaire pour un examen. Le chaton est traité pour des blessures légères et se remet graduellement.

Deux ans plus tard, Oscar commence à afficher des signes de sensibilité dans la même articulation. C'est à cette époque environ que Diane décide de souscrire une assurance Accident et maladie de Pets Plus Us pour Oscar. Le médecin vétérinaire avait remarqué récemment qu'Oscar commençait à faire de l'arthrose dans l'articulation qu'il s'était blessée lors de sa chute antérieure. Puisque nous consultons les dossiers vétérinaires avant de confirmer la couverture, nous avons informé Diane que la couverture d'Oscar comprendrait une exclusion permanente relative à l'arthrose.

Diane a aimé savoir dès le début ce que son assurance couvrait et ce qu'elle ne couvrait pas. Étant donné le caractère fougueux et aventurier d'Oscar, Diane était rassurée de savoir que son chat serait couvert pour tous les autres incidents qui pourraient lui arriver pendant le reste de sa vie.

### **Animaux non admissibles à la couverture**

Nous ne pouvons pas offrir de couverture en cas de maladie aux animaux de compagnie qui ont reçu un diagnostic, confirmé ou provisoire, ou qui présentent des signes cliniques de certaines affections ou maladies graves avant la date d'entrée en vigueur de la couverture ou dans la période d'attente de 14 jours applicable aux couvertures en cas de maladie. Les maladies chroniques non assurables incluent, sans toutefois s'y limiter, l'insuffisance cardiaque congestive, le virus de l'immunodéficience féline (FIV), le virus de la leucémie (ou leucose) féline (FeLV), la péritonite infectieuse féline (P.I.F.), l'insuffisance rénale de stade avancé et les maladies auto-immunes systémiques (par exemple, le lupus). Les animaux atteints d'une maladie d'origine immunologique localisé (par exemple, une maladie intestinale inflammatoire ou une anémie hémolytique à médiation immunitaire) demeurent admissibles à une couverture.

### **Autres éléments exclus**

#### **Actes de guerre**

Les dépenses liées aux maladies ou 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.

### **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 (mais nous couvrons certaines

nourritures sous ordonnance pour une période pouvant durer jusqu'à 2 mois); 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*.

### **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 nasale 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.

### **Animaux âgés**

Pour tout chien de compagnie âgé de huit ans et plus (six ans et plus pour les chiens de races géantes), et pour tout chat de compagnie âgé de huit ans et plus, la documentation pour animal de compagnie âgé ci-dessous est exigée dans les 30 jours suivants l'inscription à l'assurance.

- Un médecin vétérinaire a examiné votre animal de compagnie au cours des deux derniers mois. Il a effectué un examen physique complet de tous les systèmes et appareils de son organisme, et versé la documentation requise à son dossier médical. Il a aussi établi le profil sanguin gériatrique de votre

animal (y compris le taux de thyroxine, ou T4) et effectué une analyse complète de son urine (y compris le sédiment urinaire).

- Votre animal de compagnie est à jour dans les vaccins qui lui sont nécessaires.

Selon les résultats des exigences ci-dessus pour animal de compagnie aîné, nous réservons le droit d'appliquer des exclusions à l'assurance dans les 30 premiers jours de votre inscription. Certaines maladies ou conditions médicales pourraient être exclues de façon permanente de l'assurance pendant que d'autres pourraient être exclues temporairement. Si une maladie ou une condition médicale est exclue de façon permanente (cela serait dû à la nature chronique d'une maladie ou d'une condition médicale), votre animal de compagnie ne sera jamais éligible à une couverture de notre part sous cette assurance ou toute autre assurance Pets Plus Us, pour toute condition ou condition médicale associée à la maladie ou condition médicale exclue. D'autres types de maladies ou de conditions médicales sont de nature temporaire. Nous les excluons donc pour une période temporaire.

Toutes exclusions permanentes ou temporaires (basées sur les affections préexistantes et chroniques telles que notées dans la documentation exigée pour animal de compagnie aîné) qui s'appliquent sont indiquées dans votre Sommaire de la couverture. Votre Sommaire de la couverture contient les détails sur les exclusions temporaires et permanentes liés à des affections préexistantes.

L'assurance sera annulée si les exigences de documentation pour animal de compagnie aîné ne sont pas soumises dans les 30 jours suivants l'inscription.

## 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, le début de la maladie ou tout autre événement déclencheur surviennent après l'expiration de la période d'attente.

Type de couverture	Période d'attente
Accident	48 heures
Maladie	14 jours
Garanties 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 qui est calculée en fonction de l'âge de votre animal de compagnie. Votre

quote-part et votre franchise, dont le montant varie selon les options que vous sélectionnez lorsque vous souscrivez la couverture, sont indiquées dans votre *Sommaire de la couverture*.

### **VOTRE QUOTE-PART :**

<b>Votre quote-part est :</b>	<b>Nous remboursons :</b>
10 %	90 %
20 %	80 %
30 %	70 %

### **N'oubliez pas que :**

- Votre quote-part est appliquée en premier, suivie de la franchise que vous avez sélectionnée.
- 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.
- La franchise varie en fonction de l'option que vous avez sélectionnée et de l'âge de votre animal, comme il est indiqué ci-dessous.
- 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.

### **OPTIONS DE FRANCHISE EN FONCTION DE L'ÂGE POUR LES CHIENS :**

<b>Âge de l'animal</b>	<b>Option A</b>	<b>Option B</b>	<b>Option C</b>
Moins de 5 ans	100 \$	200 \$	300 \$
De 5 à 10 ans	300 \$	400 \$	500 \$
Plus de 10 ans	500 \$	600 \$	700 \$

## OPTIONS DE FRANCHISE EN FONCTION DE L'ÂGE POUR LES CHATS :

Âge de l'animal	Option A	Option B	Option C
Moins de 5 ans	100 \$	200 \$	300 \$
De 5 à 10 ans	200 \$	300 \$	400 \$
Plus de 10 ans	300 \$	400 \$	500 \$

### Moment où la franchise est appliquée

La franchise est payable pour une année en fonction de la date anniversaire de la police et non pas de la date d'anniversaire de votre animal de compagnie. Ainsi, si votre animal a cinq ans au milieu d'une année d'assurance, votre franchise ne sera pas augmentée avant la date anniversaire de la police.

### Exemple de calcul

François possède un magnifique labrador brun appelé Winston. Un jour, alors que François était à l'extérieur de la ville, sa conjointe a oublié de verrouiller le placard où étaient rangés cinq sacs d'aliments et de gâteries pour chiens. Winston a dévoré toute la nourriture et on a dû l'amener d'urgence chez un médecin vétérinaire.

François avait sélectionné une quote-part de 20 %, ainsi que l'option B, soit une franchise annuelle de 200 \$, car Winston avait quatre ans à la dernière date anniversaire de la police. Lorsque Winston est tombé malade, les frais vétérinaires se sont élevés à 2000 \$ et François a présenté sa première demande de remboursement de l'année. Pets Plus Us a remboursé à François la somme de 1400 \$, ce qui représente 80 % de la facture du médecin vétérinaire, moins la franchise.

#### Exemple : Demande de remboursement de François

Facture du médecin vétérinaire (taxes incluses)	2000 \$
Moins la quote-part de François (20 %)	- 400 \$
Moins la franchise annuelle choisie par François	- 200 \$
Montant remboursé par Pets Plus Us à François	1400 \$

Quelques mois plus tard, Winston a un accident mineur qui nécessite une hospitalisation. Cette fois, la facture s'élève à 1500 \$. Puisque François a déjà payé la franchise annuelle, il n'aura aucune franchise à payer cette fois. Sa quote-part se chiffre donc à 300 \$ et Pets Plus Us lui rembourse 1200 \$.

#### **Exemple : La demande de remboursement de François**

Facture du médecin vétérinaire (taxes incluses)	1500 \$
Moins la quote-part de François (20 %)	- 300 \$
Moins la franchise annuelle choisie par François	- 0 \$
Montant remboursé par Pets Plus Us à François	1200 \$

## 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 maladie ou 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 d'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 COUVERTURE



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. Nous vous ferons alors parvenir une nouvelle version du *Sommaire de la couverture*.

Les changements incluent une hausse ou une diminution de la couverture sélectionnée, ou un changement d'adresse qui a une incidence sur les primes.

## **Augmentation et diminution de la couverture**

Vous pouvez transformer la présente couverture en l'un de nos régimes et ainsi augmenter ou réduire votre limite pour vos indemnités d'assurance Accident et maladie. 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.

## **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.

## **Autres couvertures**

La couverture décrite dans la présente police ne peut pas être combinée avec une autre couverture contre les accidents ou les maladies. 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 indemniser 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 applicable**

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 ou d'une maladie pour lequel ou laquelle 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 un maladie.

## **affection**

L'ensemble des manifestations de signes cliniques attribuables à une même classification diagnostique ou au même processus morbide, sans égard au nombre d'incidents ou de parties du corps touchées. L'arthrite, par exemple, qui se manifeste dans les pattes, le cou et le dos de votre animal de compagnie est considérée comme une seule affection.

## **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**

Une affection qui s'est initialement manifestée ou affichée par des symptômes ou un changement dans l'état de santé, les fonctions corporelles ou le comportement que votre vétérinaire estime antérieure à la date d'entrée en vigueur de votre police ou avant l'expiration de la période d'attente.

## **animal âgé**

Un chien ou un chat âgé de huit ans ou plus (six ans ou plus pour les chiens de races géantes).

## **animal de compagnie**

Le chat ou le chien 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.

**chaton**

Un jeune chat âgé de sept semaines à un an.

**chiot**

Un jeune chien âgé de sept semaines à un an.

**communauté Pets Plus Us**

La communauté d'amoureux des animaux qui souhaitent partager leurs expériences, améliorer la qualité de vie de leur animal de compagnie et 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.

**comportementaliste**

Une personne ayant une certification pour dressage lié au comportement, à la modification du comportement.

**conditions légales**

Les conditions qui, en vertu 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 en vertu de la loi.

**congénital**

Particularité dont l'origine se manifeste dès la naissance

**contrat (aussi appelée police)**

Votre entente sur l'assurance que vous avez conclue avec nous et qui est attestée par 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, les Conditions légales et tout document joint au Guide de l'utilisateur lors 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 pourriez avoir eus avec nous avant l'émission de la police. Veuillez conserver ensemble et en lieu sûr tous

vos documents d'assurance.

***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.

***exclusion permanente***

Un état de santé anormal ou une autre limitation inadmissible en vertu de la présente police sans égard aux traitements subséquents.

***exclusion temporaire***

Un état de santé anormal ou une autre limitation qui peut devenir admissible en vertu du présent contrat, à la condition qu'un médecin vétérinaire confirme que votre animal de compagnie est parfaitement rétabli.

***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.

### **maladie**

Une affection ou tout changement dans l'état de santé normal de votre animal de compagnie qu'un médecin vétérinaire diagnostique.

### **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, de maladie ou d'un autre événement. 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, et il n'y a pas de couverture pour une maladie dont l'apparition précède l'expiration de la période d'attente applicable ou dont les signes cliniques ou les symptômes se manifestent pendant la période d'attente, même si le traitement administré en raison de l'accident ou de la maladie 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.

**soins endodontiques (aussi appelés traitement de canal)**

Un traitement dentaire professionnel dans le cadre duquel la pulpe dentaire d'une dent malade ou endommagée est enlevée. Le canal à l'intérieur de la dent est ensuite rempli, puis scellé.

**soins orthodontiques**

Un traitement dentaire professionnel visant à faire en sorte que les dents soient correctement alignées.

**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 maladie ou d'une blessure accidentelle.

**traumatisme**

Blessure au corps causée 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.

**vaccins vétérinaires**

Les immunisations contre des maladies pouvant être prévenues par la vaccination, selon ce qui est établi et reconnu par l'Association canadienne des médecins vétérinaires.

**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 nommément désigné 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.

# NOTES



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# NOTES



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# NOTES



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 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 souscrites 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.