

## Contenu.

### 1. Votre police d'assurance

Cette section explique le contenu de votre Résumé de la couverture et où le trouver. Elle met également en évidence certaines définitions clés que vous devriez connaître pour lire cette police.

### 2. Pour commencer

Cette section décrit les procédures que nous suivons pour examiner les antécédents médicaux de votre animal, déterminer les **problèmes médicaux préexistants**, traiter les demandes de remboursement, et interagir avec vous et votre vétérinaire.

### 3. Fonctionnement de votre police

Cette section décrit les procédures à suivre pour faire une demande de remboursement, apporter des modifications à votre police, annuler votre police, nous informer d'un problème, ou nous joindre pour toute autre question.

### 4. Votre Couverture

Cette section décrit notre couverture et vous donne des renseignements sur les zones spéciales de couverture.

### 5. Limites de la couverture

Cette section vous informe de votre plafond annuel de remboursement ainsi que des limites de remboursement appliquées aux zones spéciales de couverture.

### 6. Éléments non couverts

Cette section décrit nos « **exclusions** générales ». Nous pensons qu'il est important de vous expliquer les types de **problèmes médicaux** et de traitements que nous ne couvrons pas afin de vous éviter toute déception future.

### 7. Glossaire

Cette section définit en langage simple tous les termes techniques que nous n'avons pas pu éviter d'utiliser dans cette police.

### 8. Renseignements juridiques et conditions légale

Cette section fournit des renseignements sur notre souscripteur, nos droits d'annulation, les lois applicables, les mesures de lutte contre la fraude et d'autres aspects juridiques. Nous avons essayé de rendre cette section aussi lisible que possible en éliminant tout le jargon juridique que nous pouvions.

## 1. Présentation de votre police d'assurance

Votre Résumé de la couverture contient tous les renseignements importants concernant votre police, y compris vos limites annuelles de couverture, les dates de début et de renouvellement de votre police, votre prime, votre franchise et votre part. Elle indique également toutes les **exclusions** ou sous-limites contenues dans votre police. Cette page contient les renseignements sur votre animal de compagnie, vos coordonnées, votre date de facturation, et vos modes de paiement et de communication préférés.

Vous y trouverez également votre Résumé de la couverture.

Vous pouvez payer votre prime mensuellement. Nous acceptons uniquement les paiements par prélèvement automatique sur un compte chèques valide ou par carte de crédit.

### 1.1 Termes clés

Il s'agit du vocabulaire que vous devriez, selon nous, connaître pour lire ce guide et discuter de votre couverture avec nous. Pour obtenir une liste complète des définitions, veuillez consulter le glossaire.

- Par « **accident** », nous entendons un événement soudain, spécifique à un moment et à un lieu, causé par une force extérieure connue qui aboutit à une blessure aiguë de votre animal. Aux fins de cette police, les ballonnements, les indiscretions alimentaires ou l'ingestion d'eau contaminée, les blessures aux ligaments croisés, les luxations de la rotule, les dysplasies du coude ou de la hanche et la boiterie sont des problèmes médicaux spécifiquement définis comme des maladies et ils ne sont PAS couverts à titre d'accident.
- Par « **maladie** », nous entendons un problème médical ou une pathologie, ou tout changement de l'état de santé normal de votre animal qui n'est pas causé par un accident.
- Par « **problème médical** », nous entendons un accident, une maladie ou des signes et symptômes cliniques observés chez votre animal, même si un aucun diagnostic définitif n'a été établi.
- Par « **problème médical préexistant** », nous entendons tout problème médical qui existait ou qui s'est déclaré avant la fin de la période d'attente de votre police, même si aucun diagnostic n'a été officiellement établi. Pour obtenir une définition détaillée des problèmes médicaux préexistants, veuillez consulter notre glossaire.
- Par « **problème médical associé** », nous entendons tout problème médical découlant de la présence ou du traitement d'un autre problème médical antérieur. Certains accidents et maladies peuvent rendre un animal plus susceptible de développer un problème médical secondaire. Une dislocation de la hanche, par exemple, peut rendre un animal plus susceptible de développer une arthrite. Le diabète rend un chien plus susceptible d'avoir des cataractes.
- Par « **apparition** », nous entendons la date à laquelle l'accident s'est produit pour la première fois ou la date à laquelle les signes et les symptômes d'un problème médical sont apparus pour la première fois. Dans la plupart des cas, la date d'apparition est différente de la date à laquelle l'animal a reçu un traitement ou de la date à laquelle un diagnostic a été posé. En d'autres termes, l'apparition est le moment où vous remarquez pour la première fois que quelque chose ne va pas.
- Nous considérons un problème ou traitement comme « **admissible** » ou « **couvert** » lorsqu'il répond aux exigences de couverture décrites dans ce guide. Nous pouvons vous rembourser ce type de soins reçus par votre animal.
- Par « **votre part** », nous entendons le pourcentage des frais vétérinaires que vous devez payer. Notre couverture offre le remboursement de 80 % des frais vétérinaires admissibles! Les 20 % restants des frais vétérinaires correspondent à votre part de la demande de remboursement. Votre part est également connue sous le nom de quote-part.

## 1.1 Quelle est la différence entre une urgence, une maladie et un accident?

Un **accident** est une situation dans laquelle une influence extérieure fait que votre animal subit une blessure. Les chutes de hauteur, les coupures, les traumatismes contondants et les empoisonnements sont des exemples d'**accidents**.

Une **maladie** est une situation dans laquelle une partie du corps de votre animal ne fonctionne pas correctement ou ne s'est pas développée normalement. Il peut s'agir de vomissements et de diarrhées, de maladies de la peau, du diabète ou de l'arthrite.

Une urgence est une situation dans laquelle votre animal a besoin de soins médicaux immédiats. Les urgences peuvent être dues à une **maladie** grave ou soudaine, comme des convulsions ou des ballonnements, ou à un **accident** ou traumatisme.

De nombreux **accidents** entraînent des urgences, mais toutes les urgences ne résultent pas d'**accidents**. De nombreuses **maladies** soudaines découlent d'un problème à l'intérieur du corps et nécessitent des soins d'urgence.

## 2. Pour commencer – dossiers médicaux

### 2.1 Comment nous souscrivons votre police

Il est important de savoir à quoi vous attendre de votre police. Cette police est conçue pour couvrir le coût des **accidents** nouveaux et inattendus qui surviennent après que votre animal a été assuré chez nous, sans interruption de la couverture. Aucune police d'assurance pour animaux de compagnie ne peut couvrir les **accidents** ou les **problèmes médicaux** qui ont commencé avant l'entrée en vigueur de la couverture.

Si vous présentez une demande de remboursement, nous pourrions demander les dossiers médicaux à votre vétérinaire afin de comprendre la nature de l'accident de votre animal de compagnie et de déterminer le moment où il a eu lieu. Nous comptons sur vous pour nous aider à rassembler tous les dossiers médicaux de votre animal. Nous vous conseillons même de nous envoyer tous les documents que vous possédez actuellement, même si vous n'avez pas besoin de faire une demande de remboursement. Ces dossiers doivent nous être envoyés par tous les établissements et vétérinaires qui ont prodigué des soins de santé à votre animal.

**Nous nous réservons le droit d'ajouter des exclusions à votre police si nous recevons de nouveaux renseignements concernant la santé de votre animal avant l'entrée en vigueur de la couverture.**

### 2.2 Comment nous interagissons avec votre vétérinaire

Lorsque vous souscrivez une police d'assurance avec nous, vous acceptez que votre vétérinaire partage les dossiers médicaux et les renseignements sur la santé et les antécédents de votre animal.

Informez votre vétérinaire que vous avez inscrit votre animal à une police d'assurance au cas où il aurait besoin de votre consentement pour partager des renseignements. Nous pouvons lui demander de remplir une liste de contrôle de l'état de santé, de nous envoyer des dossiers médicaux ou de fournir des précisions sur la santé de votre animal et les détails du traitement. Cela s'applique à toutes les cliniques supplémentaires ayant fourni des soins.

### 2.3 Comment nous traitons vos demandes de remboursement

Cette police est une police de remboursement. Cela signifie qu'en cas d'accident, vous devez emmener votre animal chez le vétérinaire, obtenir les traitements dont il a besoin, payer les soins et récupérer votre facture. Vous devez ensuite soumettre votre demande de remboursement dans le portail des membres à l'adresse [mypetcloud.ca](https://mypetcloud.ca). Assurez-vous de sélectionner votre mode de remboursement préféré lorsque vous faites votre demande.

Nous voulons traiter votre demande avec exactitude et aussi rapidement que possible. Pour traiter une demande de remboursement, nous examinons le **problème médical** de votre animal, les dates d'**apparition** et de traitement, ainsi que le détail de vos factures fermées. Nous avons parfois besoin des dossiers

médicaux à jour de votre animal pour mieux comprendre le cas. Si vous nous aidez à recueillir ces renseignements, nous pourrons traiter votre demande plus rapidement.

Nous vous rembourserons alors tous les frais **admissibles**. Vous pouvez être remboursé rapidement par transfert électronique de fonds (TEF). Si cela ne vous dérange pas d'attendre, nous pouvons vous rembourser en vous envoyant un chèque par la poste. Nous pouvons même nous charger d'envoyer le chèque directement à votre vétérinaire. Pour en savoir plus sur cette option, veuillez consulter la FAQ de notre portail des membres à l'adresse [mypetcloud.ca](http://mypetcloud.ca).

Nous vous tiendrons au courant de l'évolution de votre demande au cas où des renseignements supplémentaires seraient nécessaires. Si nous ne pouvons pas rembourser une partie de votre demande, nous vous expliquerons pourquoi. Vous pouvez vérifier l'état de votre demande à tout moment dans le portail des membres.

## 2.4 Renouvellement de votre police

Votre police sera renouvelée automatiquement tous les 12 mois à sa date d'anniversaire, sauf si vous nous appelez pour l'annuler. Nous communiquerons avec vous avant le renouvellement de votre police pour vous donner tous les détails concernant la prime, la franchise et **votre part** pour l'année suivante, et pour vous informer de tout autre changement apporté à votre police.

## 3. Fonctionnement de votre police

### 3.1 Comment faire une demande de remboursement

Vous pouvez soumettre votre demande de remboursement en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à l'adresse [mypetcloud.ca](http://mypetcloud.ca). Nous traiterons les demandes soumises dans les 180 jours suivant la date du traitement. Vous devez soumettre vos demandes de remboursement pour les traitements périodiques à mesure qu'ils ont lieu. Nous ne pourrons commencer le traitement de votre demande que lorsque nous aurons reçu tous les renseignements requis.

#### Liste de contrôle des demandes de remboursement

- ✓ Payez votre vétérinaire en premier.
- ✓ Présentez votre demande de remboursement dans les 180 jours suivant la date de traitement de votre animal. Si votre vétérinaire soumet la demande de remboursement pour vous, vous devez vous assurer qu'il le fait à temps.
- ✓ Aidez-nous à rassembler tous les dossiers médicaux dont nous avons besoin.
- ✓ Joignez tous les reçus et les factures fermées. Assurez-vous que toute la page est lisible et qu'aucune partie n'est couverte, barrée, surlignée ou cachée.
  - ✓ Les factures fermées doivent indiquer un numéro de facture, le nom de votre animal, une liste détaillée des produits et services fournis, les coûts associés, ainsi que tous les taxes et rabais.
  - x Les devis, les sommaires de compte, les historiques de transactions, les bordereaux d'expédition, les factures ouvertes et les reçus de pharmacie sans étiquette d'ordonnance ne sont pas considérés comme des factures.
- ✓ N'oubliez pas de nous envoyer les antécédents médicaux complets de votre animal dans les 30 premiers jours de votre nouvelle police. Cela nous permettra de traiter votre demande le plus rapidement possible.
- ✓ Les demandes de remboursement soumises dans les 30 premiers jours de la police doivent comprendre des notes d'examen détaillées prises par le vétérinaire traitant au moment du rendez-vous.
- x Les remboursements sont souvent retardés en raison de dossiers médicaux ou de factures manquants.
- X Les documents manquants doivent être soumis dans les 30 jours suivant la date à laquelle nous les avons demandés, faute de quoi votre demande sera fermée.

Si vous avez besoin d'aide, veuillez consulter la FAQ de notre portail des membres à l'adresse [mypetcloud.ca](http://mypetcloud.ca), pour en savoir plus sur cette option.

### 3.2 Comment nous informer d'un problème

Nous travaillons d'arrache-pied pour dépasser vos attentes chaque fois que possible. En cas de problème, veuillez nous en informer immédiatement afin que nous puissions régler la situation. Pour formuler une plainte, veuillez appeler nos représentants au numéro sans frais 1-800-364-8422 ou nous envoyer un courriel en passant par le portail des membres à l'adresse [mypetcloud.ca](http://mypetcloud.ca). Nous ferons de notre mieux pour résoudre les problèmes dès que nous en aurons pris connaissance. S'il s'agit d'un problème plus complexe, nous pourrions avoir besoin de plus de temps ou de renseignements, ou des suivis pourraient s'avérer nécessaires. Nous voulons que vous soyez satisfait et que vous ayez confiance en nous. Vos commentaires nous aideront à nous améliorer!

### 3.3 Comment contester une décision relative à une demande de remboursement

Nos experts en assurance sont compétents et justes. Cependant, si nous ne disposons pas de tous les renseignements médicaux concernant votre animal, il peut nous arriver de nous tromper parfois. Si vous disposez de renseignements médicaux nouveaux ou supplémentaires, vous pouvez contester notre décision. Les contestations sont examinées par nos services des réclamations et des souscriptions, leurs directeurs et, si nécessaire, par notre vétérinaire.

- Pour contester une décision portant sur une **demande de remboursement**
  - ✓ Une décision ne peut être réévaluée qu'après la présentation de documents médicaux, nouveaux ou supplémentaires.
  - ✓ Remplissez le formulaire de réévaluation que vous trouverez sur le portail des membres, à l'adresse [mypetcloud.ca](http://mypetcloud.ca).
  - ✓ Envoyez vos renseignements médicaux, nouveaux ou supplémentaires, à l'adresse [submissions@petsplusus.com](mailto:submissions@petsplusus.com) à l'attention du service des réclamations.

Les demandes de contestation doivent être reçues dans les 180 jours suivant la date de l'avis de refus de la demande de remboursement. Vous pouvez également envoyer vos contestations par la poste. Nous vous ferons part de notre décision en utilisant votre méthode de communication préférée, ou vous pourrez consulter vos demandes de remboursement à l'adresse [mypetcloud.ca](http://mypetcloud.ca).

### 3.4 Comment annuler votre police

Vous pouvez annuler votre police à tout moment en nous appelant au 1-800-364-8422. Lors de l'appel, nous vous demanderons pourquoi vous ne souhaitez pas conserver la police. Nous vous posons cette question parce qu'il existe peut-être des solutions qui vous conviendront mieux, à vous et à votre animal. Si vous souhaitez tout de même annuler votre couverture, nous comprendrons et répondrons à votre demande. Les annulations ne peuvent être traitées que pendant les jours ouvrables.

Si vous décidez d'annuler votre police dans les 30 premiers jours suivant votre souscription et que vous n'avez pas obtenu de remboursement, nous vous rembourserons toute prime payée et annulerons votre police.

Vous ne pouvez pas faire de demande de remboursement pour des **accidents** qui surviennent après que votre annulation a pris effet. Si vous avez des demandes de remboursement en suspens pour des événements survenus pendant que votre police était active, vous disposez de 60 jours à compter de la date d'annulation pour les envoyer. Les délais liés aux soumissions de demandes de remboursement s'appliqueront.

Nous procéderons au remboursement de toute prime non acquise. Cela signifie que si nous avons déjà perçu la prime pour une durée supérieure à celle pendant laquelle vous souhaitez rester assuré, nous vous rembourserons la différence.

### 3.5 Comment apporter une modification à votre police

Vous pouvez modifier cette police pour qu'elle réponde mieux à vos besoins, mais le moment pour le faire est important! Nous devons respecter certains règlements et règles concernant les modifications de polices. Nous voulons que vous en soyez conscient dès le départ.

- Les modifications de la police ne peuvent être apportées que par vous, le propriétaire principal dont le nom figure sur le Résumé de la couverture. Veuillez lire la définition d'ASSURÉ DÉSIGNÉ dans le glossaire.
- Vous devez nous appeler au 1-800-364-8422 pour apporter des modifications à votre police. Nous voulons nous assurer que vous comprenez bien comment une modification peut affecter la couverture de votre animal. Les modifications de la police ne peuvent pas être effectuées par courriel.
- Le meilleur moment pour modifier votre police est la période de renouvellement : soit les 60 jours précédant l'anniversaire de votre police et la date de renouvellement.

Mise à jour de votre police pour y inclure une couverture maladie

- ✓ Votre limite de couverture augmentera pour les **problèmes médicaux** qui **apparaissent après** la mise à niveau.
- ✓ Pour mettre votre couverture à niveau, vous devrez fournir des renseignements supplémentaires pour tout chien âgé de plus de huit ans et pour les races de chiens géants âgés de plus de six ans.
- ✓ Les périodes d'attente pour **maladie** s'appliquent lors de la mise à niveau des polices pour **accidents** seulement.
- ✓ Toutes les **exclusions** et restrictions antérieures relatives à des **problèmes médicaux préexistants** resteront en vigueur dans votre police actualisée.
- x Votre type de couverture ne changera pas et votre limite n'augmentera pas pour les **problèmes médicaux apparus** avant la mise à niveau.
  - Prenons le cas où vous augmentez votre couverture annuelle, la faisant passer d'une police d'assurance contre les **accidents** de 5 000 \$ à une police d'assurance contre les **accidents** et les **maladies** de 7 500 \$. Si votre animal a développé des complications à la suite d'un **accident** qui est survenu lorsque la limite était encore de 5 000 \$, sa couverture pour ces complications restera limitée à un plafond annuel de 5 000 \$. Tous les nouveaux **problèmes médicaux** seront couverts par la police actualisée à concurrence des nouvelles limites.
  - Dans le cas où vous mettez à niveau votre police d'assurance contre les **accidents** pour passer à une assurance contre les **accidents** et les **maladies**, et que votre animal développe des calculs urinaires avant la mise à niveau. Cela signifie que les calculs urinaires ne seront pas couverts par la police mise à niveau, mais que tous les nouveaux **problèmes médicaux admissibles** bénéficieront de la mise à niveau.

#### 4. Votre couverture

Même les animaux les plus en santé et les plus choyés peuvent être victimes d'un **accident**. Une facture de soins vétérinaires importante et inattendue n'arrive jamais au bon moment. Notre couverture vous permet d'offrir à votre animal les meilleurs soins médicaux en cas d'**accident** tout en vous aidant à régler les factures associées. Tous les **accidents** qui surviendront après votre période d'attente pourront être admissibles à une couverture, sauf s'ils sont spécifiquement exclus dans ce guide. Nous vous rembourserons les coûts liés au traitement des **accidents admissibles** aussi longtemps que vous conserverez votre couverture.

Vous devez prendre soin de votre animal dans le cadre de cette couverture. Vous êtes tenu de faire ce qui suit :

- ✓ Faire passer les examens de santé annuels à votre animal.
- ✓ Suivre les conseils usuels de votre vétérinaire en matière de vaccination, de contrôle des parasites, de toilettage, de stérilisation et d'alimentation.
- ✓ Respecter toutes les lois applicables à la possession d'un animal de compagnie dans votre région.
- ✓ Prendre des dispositions pour qu'un vétérinaire examine et traite votre animal au plus vite lorsque vous remarquez un problème.

Les coûts des soins préventifs, du toilettage et des conseils alimentaires ne sont pas couverts par cette police. Il s'agit de responsabilités et de coûts normaux auxquels vous pouvez vous attendre lorsque vous possédez un animal de compagnie.

Les coûts de traitement des **maladies** ne sont pas couverts par cette police. Une **maladie** est un problème médical ou une pathologie, ou tout changement de l'état de santé ou du comportement normal de votre animal qui n'est pas causé par un **accident** ou une force extérieure.

Cette police ne couvre qu'un seul animal de compagnie. Vous ne pouvez pas transférer cette police à un autre animal. Chaque animal de compagnie nécessite une inscription et une assurance individuelles.

#### 4.1 Votre franchise et votre part Franchise

Vous devez avoir payé votre franchise avant de pouvoir recevoir le paiement de vos demandes de remboursement. Il s'agit de la première partie des frais vétérinaires **admissibles** réclamés chaque année. Consultez votre Résumé de la couverture pour connaître la franchise que vous avez choisie. Si vous ne présentez pas de demande de remboursement, vous n'avez pas à payer de franchise.

##### Votre part (quote-part)

Vous devez payer **votre part** de la facture pour les traitements et services couverts. **Votre part** est calculée en premier, suivie de votre franchise. Vous pouvez vérifier à la fois la franchise que vous avez choisie et votre part dans votre Résumé de la couverture.

##### Exemple de calcul

Lloyd, le golden retriever de Debbie, a eu un accident et a dû être emmené d'urgence chez le vétérinaire pour un traitement.

L'assurance accidents Pets Plus Us de Debbie lui a permis de se faire rembourser 80 % des 2 000 \$ de frais vétérinaires **admissibles**, moins la franchise de 100 \$. Debbie est responsable du paiement de sa part de 20 %. Au total, Debbie a reçu un remboursement de 1 500 \$.

Plus tard au cours de la même année d'assurance, Lloyd a eu un autre accident qui a entraîné de nouveaux frais vétérinaires de 2 000 \$. Comme Debbie a déjà payé sa franchise annuelle, elle n'a à payer que sa part de 20 % (dans ce cas, 400 \$). Pets Plus Us est responsable de 80 % des coûts totaux et rembourse à Debbie 1 600 \$.

##### Les dépenses que nous vous remboursons.

#### 4.2 Couverture lorsque votre animal a besoin de soins vétérinaires après un accident

- ✓ Si un vétérinaire recommande des tests ou des traitements pour un **accident couvert**, nous paierons notre part du coût de ces soins. Vous payez **votre part** de la facture pour chaque traitement **admissible**, et vous payez votre franchise une fois par an.
- ✓ Le traitement doit être exécuté par un vétérinaire ou un technicien vétérinaire, ou par une personne sous sa supervision directe.

#### 4.3 Thérapies alternatives

Nous savons que de nombreuses personnes souhaitent bénéficier des avantages des thérapies alternatives dans les soins vétérinaires de leurs animaux. Nous aussi! Nous paierons les thérapies alternatives **admissibles** si elles sont prescrites par votre vétérinaire pour aider à traiter un accident **admissible**.

- ✓ Aux fins de cette police, nous considérons les thérapies suivantes comme alternatives: l'acupuncture, les services de chiropratique, l'hydrothérapie, la massothérapie, la physiothérapie et la thérapie au laser effectués par un vétérinaire autorisé ou sous sa supervision.
- ✓ Nous recommandons d'obtenir une préapprobation pour les thérapies alternatives.
- x Nous ne pouvons pas payer les thérapies alternatives qui ne figurent pas dans la liste ci-dessus.
- x Nous ne pouvons pas payer les thérapies alternatives utilisées pour le bien-être et les soins préventifs, ou pour traiter des **maladies**.
- x Nous ne pouvons pas payer les traitements expérimentaux ou innovantes.

- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les thérapies alternatives utilisées pour traiter des **problèmes médicaux** que nous ne couvrons pas ni les thérapies alternatives non prescrites par votre vétérinaire.

#### 4.4 Équipement médical

- ✓ Nous paierons jusqu'à une limite annuelle de 1 000 \$ pour l'équipement médical et les outils de diagnostic prescrits par votre vétérinaire pour traiter un **accident admissible** de votre animal.
  - L'équipement médical comprend ce qui suit : écharpes, prothèses, appareils orthopédiques, fauteuils roulants et autres dispositifs favorisant une mobilité indépendante.
- ✓ Nous vous recommandons d'obtenir une préapprobation pour la couverture de l'équipement médical.
- x Nous ne pouvons pas payer les appareils de toilettage et de contention non médicaux tels que les colliers, les muselières, les poussettes, les articles de transport et les cages, ni les équipements qui ne sont pas habituellement destinés à un usage résidentiel.

#### 4.5 Complications

- ✓ Si votre animal souffre d'une complication pendant le traitement d'un **accident** couvert, nous paierons le traitement nécessaire pour gérer cette complication.
- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les complications liées à des traitements qui n'ont pas été spécifiquement recommandés par votre vétérinaire, comme en fait foi le dossier médical de votre animal.
- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les complications qui surviennent en raison d'un traitement ou d'un **problème médical** qui est exclu par cette police.

#### 4.6 Urgences

- ✓ Nous paierons les frais après les heures de travail ou les frais d'urgence, si votre animal a besoin d'un traitement urgent pour un **accident admissible**.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais de visite à domicile, sauf si un vétérinaire certifie que la visite à domicile était essentielle à la survie de l'animal.

#### 4.7 Couverture si vous voyagez avec votre animal de compagnie

- ✓ Nous paierons le traitement vétérinaire de votre animal pour un **accident admissible** au Canada ou aux États-Unis d'Amérique (lorsque vous voyagez avec votre animal).
- x Nous ne pouvons pas payer pour les frais de conversion de devises. Par exemple, des frais de 800 \$ US seront considérés comme des frais de 800 \$ CA. En effet, votre prime est payée en dollars canadiens et est calculée sur la base des frais canadiens.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais de déplacement pour recevoir un traitement, les frais de kilométrage, ou le transport pendant le traitement.
- x Nous ne pouvons pas payer tout traitement médical fourni en dehors du Canada ou des États-Unis.

#### Bénéfices supplémentaires

##### 4.8 Annulation ou interruption d'un voyage

Nous appelons cela vos frais d'« annulation de voyage ».

- ✓ Nous paierons la partie des frais de voyage que vous avez payée à l'avance et qui n'est pas remboursable si vous devez interrompre votre voyage pour rentrer chez vous plus tôt parce que votre animal de compagnie a besoin d'un traitement urgent dont sa vie dépend après un **accident admissible**. Nous paierons jusqu'à une limite de 1 000 \$ par incident.
- ✓ Nous paierons la partie des frais de voyage que vous avez payée à l'avance qui n'est pas remboursable si votre animal de compagnie tombe malade ou est blessé en raison d'un **accident admissible** dans les sept jours précédant votre départ en voyage et que vous devez annuler parce

qu'il a besoin d'un traitement urgent dont sa vie dépend. Nous paierons jusqu'à une limite de 1 000 \$ par incident.

- ✓ Pour être admissible au remboursement des frais d'annulation de voyage :
  - Vous devez avoir réservé votre voyage au moins 28 jours avant la date de départ prévue.
  - Vous devez conserver les documents indiquant les détails des traitements médicaux reçus par votre animal et la preuve des frais d'annulation du voyage que vous n'avez pas pu vous faire rembourser.
- ✓ Vous n'avez pas besoin de payer **votre part** ou une franchise pour bénéficier de ce remboursement.
- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les voyages retardés ou annulés pour des raisons sans rapport avec votre animal ou pour des traitements non urgents ou dont sa vie ne dépend pas.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais d'annulation si vous vous êtes fait rembourser les frais auprès d'autres sources.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais d'annulation de votre voyage si l'urgence de votre animal est exclue par votre police.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais de changement de réservation ou de modification des plans de voyage ni les frais de retour.

#### 4.9 Couverture des animaux de compagnie disparus ou volés

Nous appelons cela les « coûts de récupération ».

Malgré tous les efforts des familles, il arrive que des animaux de compagnie se perdent ou se fassent voler. Nous voulons vous aider à traverser cette période de stress en vous offrant une couverture de certains coûts associés au retour en toute sécurité de votre animal.

- ✓ Nous prenons en charge les frais de publicité (avis, affiches) engagés pour assurer le retour en toute sécurité de votre animal de compagnie perdu ou volé.
  - Conservez les factures fermées ou les reçus des travaux d'impression et du matériel publicitaire.
- ✓ Nous paierons la récompense que vous offrez pour le retour de votre animal en toute sécurité s'il est perdu ou volé.
  - Si vous payez une récompense pour le retour en toute sécurité de votre animal, vous devez obtenir un reçu indiquant le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne à qui vous avez payé la récompense.
- ✓ Nous paierons jusqu'à un total de 1 000 \$ par incident pour toutes les demandes de remboursement liées à la perte d'un animal de compagnie.
  - Par exemple, si vous demandez 200 \$ pour des frais de publicité, nous ne pouvons pas payer plus de 800 \$ pour les frais de récompense.
- ✓ Votre animal doit avoir disparu pendant au moins 48 heures avant que vous puissiez bénéficier de ce remboursement.
- ✓ Pour bénéficier de ce remboursement, vous devez signaler la disparition de votre animal à votre refuge local, à la société protectrice des animaux ou à l'agence de protection des animaux.
- ✓ Vous n'avez pas besoin de payer **votre part** ou une franchise pour bénéficier de ce remboursement.
- x Nous ne pouvons pas verser de récompense à votre famille, à toute personne qui vit avec vous ou à toute personne qui est employée par vous.

#### 4.10 Couverture si vous avez une urgence médicale et que vous ne pouvez pas vous occuper de votre animal

Nous appelons cette partie de votre couverture « Frais de pension d'urgence pour chenil ou chatterie ». Elle s'applique si vous êtes hospitalisé de manière inattendue et que vous avez besoin d'aide pour vous occuper de votre animal.

- ✓ Nous prenons en charge les frais de garde ou de pension d'un animal de compagnie si vous ou un membre de votre famille proche êtes hospitalisé de manière imprévue pendant 48 heures ou plus.
- ✓ Nous paierons jusqu'à 30 \$ par jour pour la pension ou la garde d'un animal de compagnie, jusqu'à

concurrence de 1 000 \$ par incident.

- ✓ La garde de votre animal doit être assurée par une personne qui ne vit pas à votre domicile.
- ✓ Vous devez fournir la preuve de votre hospitalisation, y compris les raisons et les dates de votre visite, ainsi que tous les reçus payés pour la pension ou les soins de votre animal. Nous avons besoin de ces documents pour payer votre demande.
- ✓ Vous n'avez pas besoin de payer **votre part** ou une franchise pour bénéficier de ce remboursement.
- x Nous ne pouvons pas payer pour des admissions planifiées.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais de pension pendant votre convalescence à la maison ou en dehors de l'hôpital.
- x Nous ne pouvons pas payer si vous allez à l'hôpital pour une grossesse ou un accouchement.
- x Nous ne pouvons pas payer si vous allez à l'hôpital pour une intervention élective ou esthétique.
- x Nous ne pouvons pas payer si vous vous rendez à l'hôpital pour le traitement d'une blessure ou d'une maladie dont vous présentez les symptômes, pour laquelle vous avez consulté un prestataire de soins de santé, passé des tests ou reçu un traitement avant l'entrée en vigueur de votre police.

#### 4.11 Couverture de fin de vie

Nous savons que dire adieu à son animal de compagnie est une expérience douloureuse. Si votre animal meurt en raison d'un **accident couvert** ou si votre vétérinaire recommande l'euthanasie, cette partie de la police peut vous aider à payer les frais d'euthanasie, d'incinération ou d'inhumation.

- ✓ Nous paierons les frais d'euthanasie, d'incinération ou d'inhumation, à concurrence d'un montant total de 1 000 \$, si votre animal meurt ou si un vétérinaire recommande qu'il soit euthanasié en conséquence directe d'un **accident couvert**.
- ✓ Vous n'avez pas à payer **votre part** ou à payer une franchise pour recevoir un remboursement pour une euthanasie, une incinération ou une inhumation **admissibles**.
- ✓ Nous annulerons votre police à la date documentée du décès de votre animal, dès que vous nous en aurez informés.
- x Nous ne pouvons pas payer pour une euthanasie pratiquée pour des raisons comportementales ou financières.
- x Nous ne pouvons pas payer les articles commémoratifs supplémentaires tels que les cercueils, les urnes, les empreintes de pattes, les pierres commémoratives ou l'équipement nécessaire pour les inhumations privées.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais d'euthanasie, d'incinération ou d'inhumation si l'**accident** est survenu avant la fin de la période d'attente de 48 heures de cette police.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais d'euthanasie, d'incinération ou d'inhumation si le décès de votre animal résulte d'un problème médical préexistant exclu ou de tout autre problème médical exclu.

#### 4.12 Hommage en cas de décès de votre animal

Si votre animal de compagnie décède en raison d'un accident admissible survenu pendant la durée de cette police, nous ferons don de 50 \$ en hommage à votre animal à l'organisme de bienfaisance Pets Plus Us. Cet hommage est offert si l'**accident** survient après la période d'attente de 48 heures.

### 5. Limites de la couverture

#### 5.1 Limites annuelles

- ✓ Nous paierons les frais de vétérinaire **couverts** jusqu'à 5 000 \$ pour chaque année d'assurance. Vous pouvez présenter autant de demandes de remboursement que vous le souhaitez, jusqu'à concurrence de votre plafond annuel.
- ✓ La limite annuelle de votre police est renouvelée chaque année en même temps que votre police.

Cela signifie que nous paierons les frais vétérinaires **couverts** à concurrence de 5 000 \$ pour chaque année d'assurance, quel que soit le montant de votre demande de remboursement de l'année précédente. Le remboursement n'est pas plafonné à vie.

- x Certains éléments **couverts** ont des sous-limites. Cela signifie que vous ne pouvez demander le remboursement de ces frais qu'à concurrence du plafond annuel ou par incident. Les éléments faisant l'objet de sous-limites comprennent l'équipement médical et les bénéfices supplémentaires.

## 5.2 Sous-limites

- ✓ Vous pouvez utiliser jusqu'à 1 000 \$ de votre limite de couverture annuelle pour l'équipement médical.
- ✓ Vous pouvez demander jusqu'à 1 000 \$ par incident dans le cadre de vos bénéfices supplémentaires, à l'exclusion de l'hommage à l'animal de compagnie.

## 6. Ce que nous ne pouvons pas couvrir

Cette section explique nos **exclusions** générales les plus importantes. Elle vous indique ce que votre police n'est pas censée couvrir. Une liste complète des **exclusions** se trouve à la fin de cette section. Ces **conditions** et **exclusions** s'appliquent aussi longtemps que votre police est en vigueur.

### 6.1 Période d'attente pour maladie lors de votre première inscription

Les périodes d'attente permettent de séparer clairement les **accidents** qui surviennent avant le début de la police et ceux qui surviennent après que votre animal est assuré.

- x Nous ne pouvons pas payer une demande de remboursement pour tout accident survenu ou traité avant le troisième jour de la police.
- ✓ Les périodes d'attente mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas si vous renouvelez votre police Pets Plus Us existante.

### 6.2 Problèmes médicaux

Une maladie est une affection ou pathologie, un comportement anormal ou tout changement de l'état de santé normal de votre animal qui n'est pas entièrement causé par un **accident** ou une force extérieure. Les **maladies** comprennent les blessures découlant en partie ou en totalité d'états dégénératifs.

- x Nous ne pouvons pas payer le traitement d'une **maladie** ou de ses complications en vertu de cette police d'assurance contre les **accidents**.
- x Aux fins de cette police, les ballonnements, les indiscretions alimentaires, les blessures aux ligaments croisés, les luxations de la rotule et la boiterie sont considérés comme des **maladies**, et non comme des **accidents**.

### 6.3 Problèmes musculosquelettiques

Les blessures aux ligaments croisés, la dysplasie de la hanche, la dysplasie du coude, la luxation de la rotule et la boiterie, quelle qu'en soit la cause, sont considérées comme des **problèmes médicaux** bilatéraux. Nous ne pouvons pas payer le traitement de ces problèmes en vertu de cette police d'assurance contre les **accidents**. Pour en savoir plus sur des problèmes médicaux particuliers, veuillez consulter la FAQ de notre portail des membres.

*Un mot sur la boiterie et d'autres problèmes musculosquelettiques.*

#### *Boiterie*

*Bien que beaucoup de gens pensent que la boiterie est causée par une chute ou un autre accident, de nombreux types de boiterie sont attribuables à des maladies dégénératives. Si un titulaire de police constate que son chien boite sans preuve évidente d'un traumatisme, la couverture n'est pas offerte dans le cadre de notre assurance accident. Nous traitons les*

demandes relatives à la boiterie en fonction des critères de couverture des maladies.

#### *Ligaments croisés*

*La littérature vétérinaire conclut que la plupart des entorses et déchirures de ligaments croisés résultent d'une maladie dégénérative progressive du ligament et des structures environnantes. Ces changements dégénératifs peuvent s'étaler sur plusieurs mois et ne pas présenter de signes cliniques évidents. Des facteurs liés à la conformation, au développement, aux hormones, à l'inflammation, à l'auto-immunité et au mode de vie peuvent tous jouer un rôle dans le développement de ce problème. Les signes cliniques apparaissent généralement de manière soudaine, ce qui amène les propriétaires d'animaux à conclure qu'un*

*accident s'est produit. La douleur et la rupture du ligament croisé sont le résultat final d'un processus pathologique continu. Souvent, le chien ne boite pas pendant le processus. Un ligament croisé malade est comme une corde qui s'effiloche. Une fois la structure ligamentaire compromise, les activités normales comme la course, le saut, le jeu et les chutes mineures peuvent provoquer une déchirure partielle ou complète, produisant une boiterie soudaine. À moins que les circonstances ne soient exceptionnelles et qu'une force extérieure documentée puisse être identifiée comme la seule cause de la blessure, indépendamment de tous les autres facteurs, nous considérons qu'une déchirure du ligament croisé est une maladie et non un accident. L'admissibilité à la couverture est soumise à des périodes d'attente pour maladie, et la couverture n'est pas offerte dans le cadre de notre assurance accident.*

#### *Luxation de la rotule*

*La luxation de la rotule est un problème courant chez les petits chiens de moins de 30 livres (13,6 kg) et chez certaines races de grands chiens. Pour environ la moitié des chiens atteints, l'anomalie est présente dans les deux genoux. Les recherches vétérinaires ont montré qu'il s'agissait d'une maladie congénitale impliquant de nombreuses anomalies de la forme et de la fonction de l'articulation du genou. Le développement anormal du genou prédispose la rotule à sortir de son logement (luxation) à mesure que l'animal vieillit, parfois après un exercice ou une chute mineure. Sauf circonstances exceptionnelles, cette police traite la luxation de la rotule comme une maladie et non comme un accident. La couverture n'est pas offerte dans le cadre de notre assurance accident.*

### **6.4 Problèmes médicaux préexistants**

Un **problème médical préexistant** est un **problème médical** découlant d'un accident ou pour lequel l'animal a montré les premiers signes cliniques avant la fin de la période d'attente pour maladie, ou tout **problème médical** diagnostiqué ou non qui présente les mêmes signes cliniques que ceux observés avant la fin de la période d'attente pour maladie.

- x Nous ne pouvons pas payer les demandes de remboursement pour des **problèmes médicaux préexistants**.
  - o Par exemple, si un animal de compagnie subit une fracture de la patte une semaine avant l'adhésion à l'assurance et qu'il a besoin de physiothérapie deux semaines plus tard, la physiothérapie ne sera pas **admissible** à la **couverture** parce que l'**accident** s'est produit avant que la **couverture** soit en vigueur.

### **6.5 Problèmes médicaux bilatéraux**

Un **problème médical bilatéral** est un **problème médical** susceptible d'affecter les deux côtés du corps.

- x Nous ne pouvons pas payer le traitement d'un **problème médical bilatéral** affectant un membre, une articulation ou un organe si ce **problème médical préexistant** de l'autre côté du corps.
  - o Par exemple, si votre animal souffre d'un glaucome préexistant à l'œil droit, il ne sera pas couvert pour le traitement s'il développe un glaucome à l'œil gauche.

### **6.6 Demandes de remboursement relatives à la reproduction et au système reproducteur**

- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les frais liés à la reproduction ou aux **maladies** du système reproducteur, y compris la cryptorchidie, la grossesse ou la mise bas.
- x Nous ne pouvons pas payer pour les complications liées à la reproduction ou au système reproducteur.
- x Nous ne pouvons pas payer les opérations de castration, d'ovariectomie ou toute autre procédure de stérilisation ou ses complications.

### 6.7 Traitements préventifs, électifs ou de bien-être

- x Nous ne pouvons pas payer les soins de routine et les soins préventifs ou de bien-être. Cela comprend les examens médicaux annuels, les vaccins, la stérilisation, le toilettage, la vidange des glandes anales, quelle qu'en soit la raison, ainsi que le dépistage et la prévention des parasites (notamment les puces, les tiques, les vers du cœur et les vers intestinaux).
- x Nous ne pouvons pas payer les traitements que vous choisissez et qui n'ont pas été prescrits par un vétérinaire.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais de pension ou d'hospitalisation non essentiels ou non médicaux.
- x Nous ne pouvons pas payer les cours de formation, les formations non thérapeutiques, les dispositifs de correction ou autres produits de formation ou de prévention.
- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les procédures électives ou cosmétiques, ni les complications qui y sont liées, y compris notamment la dévocalisation, le dégriffage, l'ablation des ergots, la coupe des oreilles, la coupe des ongles, le toilettage, la correction des plis nasaux ou cutanés, les narines sténosées ou l'amputation de la queue.
- x Nous ne pouvons pas payer les frais d'expédition, de transport, de déplacement ou de kilométrage liés aux soins vétérinaires, quels qu'ils soient.

### 6.8 Demandes de remboursement de soins dentaires

- x Nous ne pouvons pas payer les demandes de remboursement liées aux soins dentaires et orthodontiques ou au traitement des maladies des dents et des gencives. Cela comprend notamment le traitement des caries dentaires, des gingivites, des parodontites, des stomatites, des dents non éruptives, des dents de lait conservées, de la malocclusion, des maladies parodontales, des canaux radiculaires, des couronnes ou des abcès dentaires.

### 6.9 Indiscretion alimentaire et eau contaminée

- x Nous ne pouvons pas payer pour les **maladies** découlant d'une indiscretion alimentaire. Une indiscretion alimentaire fait référence à l'ingestion par votre animal de compagnie de quelque chose qu'il ne devrait pas ingérer et qui provoque des vomissements, de la diarrhée et d'autres **maladies**. Les indiscretions alimentaires ne comprennent pas l'ingestion de poison ou d'objets qui provoquent une obstruction et doivent être retirés par le déclenchement médical de vomissements, une intervention chirurgicale ou une endoscopie.
- x Nous ne pouvons pas payer pour les **maladies** qui surviennent parce que votre animal a bu de l'eau stagnante ou contaminée.

### 6.10 Ingestion d'un corps étranger ne nécessitant pas d'intervention chirurgicale

- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les traitements liés à l'ingestion (ou à une ingestion suspectée) d'un corps étranger si votre animal n'a pas eu besoin d'une chirurgie, d'une endoscopie ou d'un déclenchement médical de vomissements pour retirer l'objet.

### 6.11 Accidents ou maladies causés par vous

Nous savons que tous nos titulaires de police traitent leurs animaux avec soin. Toutefois, il est important de savoir que nous ne couvrons pas les blessures, les **accidents** ou les **maladies** dont vous êtes responsables.

- x Nous ne pouvons pas payer le traitement si vous, un membre de votre foyer ou votre employé blessez, maltraitez ou négligez la santé et la sécurité de votre animal de compagnie de manière intentionnelle.
- x Nous ne pouvons pas payer les demandes de remboursement pour des problèmes médicaux évitables. Cela signifie que si vous n'avez pas suivi les conseils de votre vétérinaire en matière de soins préventifs, de stérilisation, de nutrition, d'hygiène et de sécurité, nous ne paierons pas le traitement des maladies et des blessures qui auraient pu être évitées grâce à ces mesures. Les soins préventifs comprennent notamment les normes vétérinaires reconnues en matière de vaccination, de contrôle des puces, de prévention des parasites, de soins dentaires, de nutrition et de toilettage. Les vaccins homéopathiques ne sont pas considérés comme une solution de rechange aux vaccins traditionnels.
- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les demandes de remboursement relatives à des **accidents**, des **maladies** ou des complications survenus parce que vous n'avez pas suivi les conseils de votre vétérinaire concernant le diagnostic ou le traitement d'un **problème médical couvert**.

### 6.12 Demandes de remboursement liées à des comportements ou à des activités répétitifs et évitables

Les accidents arrivent, parfois plus d'une fois! Certains animaux n'apprendront jamais que les porcs-épics ne sont pas des amis et que les chaussettes ne sont pas de la nourriture. Heureusement, votre vétérinaire peut vous donner des conseils et des outils pour éviter la répétition de certains **accidents** évitables. Vous devez prendre des mesures pour prévenir ou éviter les situations susceptibles de causer des blessures à votre animal, en particulier lorsqu'il s'agit de comportements à risque que vous savez qu'il a tendance à répéter.

- x Nous ne pouvons pas payer pour plus de trois incidents distincts, mais similaires, qui se produisent en raison d'une activité ou d'un comportement évitable. Les exemples comprennent notamment les épines de porc-épic, les blessures dues à des combats et morsures, les empoisonnements, les ingestions de corps étrangers et les blessures causées par des véhicules à moteur.
  - o Par exemple, nous paierons trois fois le traitement des blessures de votre animal liées à des épines de porc-épic. S'il se fait blesser par des épines une quatrième fois, cette police ne fournira pas de couverture supplémentaire.

### 6.13 Demandes de remboursement de traitements expérimentaux ou innovants

Nous restons à l'affût des tendances et des progrès de la médecine, de la technologie et de la nutrition. Cela nous permet de couvrir les tests et les traitements qui sont largement acceptés et utilisés par les vétérinaires.

- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les coûts des tests ou des traitements qui ne sont pas encore étayés par des preuves scientifiques solides, ou qui ne sont pas couramment utilisés pour les espèces vétérinaires.
- x Nous ne pouvons pas prendre en charge les coûts de traitement des complications qui surviennent en raison de l'utilisation de tests ou de traitements expérimentaux ou innovants.
- x Les thérapies innovantes comprennent notamment la thérapie régénérative, la thérapie par cellules souches, la prolothérapie, la thérapie par plasma riche en plaquettes, l'oxygénothérapie hyperbare, chromothérapie, la manipulation orthopédique vétérinaire, l'ostéopathie et la cryothérapie.

### 6.14 Médicaments non homologués

- x Nous ne pouvons pas payer les médicaments, les suppléments ou les médicaments en vente libre qui n'ont pas de numéro d'identification de médicament (DIN), de numéro de produit de santé naturel (NPN), de numéro du Programme de déclaration provisoire ou de numéro de produit de santé vétérinaire (PSA).

### 6.15 Vidange des glandes anales

- x Nous ne pouvons pas payer pour les vidanges routinières ou préventives des glandes anales.
- x Nous ne pouvons pas payer les vidanges des glandes anales visant à traiter un problème de liquide anormal ou de surcharge dus à une infection mineure (sacculite) qui ne nécessite pas

d'antibiothérapie.

### 6.16 Services et fournitures non thérapeutiques

- x Nous ne pouvons pas payer les services et fournitures pour animaux de compagnie liés au toilettage, à la contention, au bien-être ou au transport. Cela comprend les colliers, les muselières, les cages, les dispositifs de transport comme les poussettes et les cages ou sacs de transport, les bains réguliers ou médicamenteux et les produits de bain.
- x Nous ne pouvons pas payer les suppléments, vitamines et aliments pour animaux avec ou sans ordonnance.
- x Nous ne pouvons pas payer les médicaments sur ordonnance ou en vente libre qui n'ont pas été achetés auprès d'un hôpital vétérinaire autorisé ou d'une pharmacie.

### 6.17 Frais administratifs

- x Nous ne pouvons pas vous payer les frais liés à des activités administratives telles que le remplissage et le classement de formulaires, le transfert de dossiers, les frais de messagerie ou les frais d'ordonnance et d'exécution d'ordonnances.

### 6.18 Activités à risque

- x Nous ne pouvons pas couvrir les maladies ou les accidents qui affectent votre animal parce qu'il a été utilisé pour des activités à risque comme la garde commerciale, les combats, la poursuite de proies ou les courses à but lucratif.
- ✓ Nous **pouvons** couvrir les **accidents** liés à la chasse récréative d'oiseaux terrestres et de gibier d'eau.

### 6.19 Animaux que nous ne pouvons pas couvrir

Si les renseignements concernant votre animal changent, cela peut avoir une incidence sur votre couverture.

- x Nous ne pouvons pas couvrir les animaux de compagnie qui ne vous appartiennent pas ou qui ne sont pas sous votre garde et en votre possession.
- x Nous ne pouvons pas établir une nouvelle police pour les animaux de compagnie âgés de moins de sept semaines.

### 6.20 Examens post-mortem

- x Nous ne pouvons pas payer les coûts associés aux examens ou tests effectués après le décès d'un animal de compagnie.

### 6.21 Soumission tardive des demandes de remboursement

Si votre vétérinaire ou quelqu'un d'autre soumet votre demande de remboursement pour vous, vous êtes responsable de veiller à ce qu'elle soit soumise à temps. Vous pouvez consulter votre compte à l'adresse [mypetcloud.ca](https://mypetcloud.ca) pour vérifier que la demande a bien été reçue. Nous vous informerons également par courriel de la réception des demandes de remboursement.

- x Nous ne pouvons pas payer les demandes de remboursement soumises plus de 180 jours après la date du traitement.

### 6.22 Demandes de remboursement couvertes par d'autres polices d'assurance

Compte tenu de la structure de notre police, nous remettons en question l'intérêt d'avoir plusieurs polices d'assurance pour votre animal. La couverture décrite dans cette police n'est pas destinée à être combinée avec une autre couverture pour **accidents** ou **maladies**. Nous pourrions communiquer avec d'autres fournisseurs d'assurance et être amenés à annuler votre police si nous découvrons qu'une autre police a été établie auprès d'un autre fournisseur.

Cela veut dire que s'il existe d'autres régimes d'assurance, contrats ou bénéfices vous permettant de bénéficier d'une assistance pour les frais vétérinaires ou thérapeutiques de votre animal, cette police sera annulée. Si nous n'avons pas payé de demande de remboursement, nous rembourserons toute prime perçue pendant la période de chevauchement de notre police avec une autre police d'assurance. Si nous avons payé une demande de remboursement, nous annulerons immédiatement la police.

### 6.23 Détail des exclusions

Il n'est pas pratique de vous donner la liste de tous les **accidents**, examens et traitements que nous pouvons vous aider à payer. Il est en revanche plus facile de vous dire clairement ce que nous ne pouvons pas payer, et nous vous en fournissons une liste ci-après. Veuillez lire attentivement cette section. Si vous avez besoin de plus d'information sur ces **exclusions**, veuillez communiquer avec nos représentants amicaux et compétents.

Cette police ne prend pas en charge ce qui suit :

1. Les chiens et les chats âgés de moins de sept semaines.
2. Tout symptôme clinique ou signe clinique, **problème médical, maladie ou accident préexistant**.
3. Toutes les **maladies**, y compris la boiterie, les déchirures des ligaments croisés, les luxations de la rotule, les ballonnements et les indiscretions alimentaires.
4. Tout traitement lié à une **exclusion** temporaire ou permanente.
5. Tout traitement d'un **problème médical** bilatéral **existant déjà** de l'autre côté du corps.
6. Tout traitement concernant un **accident** ou une **maladie** pour lesquels un vétérinaire vous a conseillé de prendre des mesures préventives que vous n'avez pas prises.
7. Tout traitement pour un **accident** ou une **maladie** résultant directement de l'utilisation de votre animal pour la reproduction, les courses, les combats organisés, la garde commerciale ou la poursuite de proies. Cela exclut la chasse récréative des oiseaux terrestres et du gibier d'eau.
8. Tout traitement pour un **accident** ou une **maladie** causé par vous-même, un membre de votre foyer ou toute personne employée par vous ou avec laquelle vous avez un contrat, y compris les mauvais traitements, les blessures ou la négligence.
9. Les soins de routine, préventifs ou de bien-être destinés à maintenir la bonne santé de votre animal. Cela comprend les examens physiques annuels, les vaccinations, le titrage, la stérilisation (y compris pour fausse grossesse, pyométrite, cryptorchidie et maladies liées aux hormones), le toilettage, la vidange des glandes anales, les tests et la prévention des parasites.
10. Les procédures électives et cosmétiques, ainsi que toute complication ou tout **problème médical associé**. Cela comprend notamment, l'amputation de la queue, la coupe des oreilles, l'épilation des poils des oreilles, le dégriffage ou la ténectomie, l'ablation d'ergots, la coupe des ongles, le toilettage, la vidange des glandes anales, la dévocalisation, les friandises et les suppléments.
11. Tout traitement pour des **problèmes médicaux** résultant d'un manque d'utilisation et / ou du non-respect d'un plan de soins de santé préventifs généralement accepté par les normes vétérinaires ou recommandé par votre vétérinaire. Les soins de santé préventifs comprennent notamment les vaccinations, les traitements antipuces, les médicaments contre les vers du cœur, les vermifuges, les soins dentaires et le toilettage.
12. Tout traitement d'**accidents**, de blessures ou de complications liés à la reproduction ou au système reproducteur. Cela comprend la gestation, la mise bas, le suivi d'une portée et les procédures de stérilisation, notamment la castration et l'ovariectomie, ainsi que les complications associées.
13. Les dépenses liées à une **maladie** survenue parce que votre animal a bu de l'eau contaminée ou stagnante.
14. Les dépenses liées à une **maladie** survenue parce que votre animal a ingéré quelque chose de nouveau ou d'inapproprié, à l'exclusion de l'ingestion de corps étrangers.
15. Les dépenses liées au traitement de l'ingestion d'un corps étranger qui n'a pas provoqué d'obstruction et qui n'a pas été résolu par une intervention chirurgicale, une endoscopie ou par le déclenchement médical de vomissements.
16. La pension et l'hospitalisation non essentielle ou non médicale.

17. Les frais de pension ou de chatterie liés à votre hospitalisation pour un **accident** ou une **maladie** dont les premiers symptômes sont apparus avant la date d'entrée en vigueur de votre police ou pendant la période d'attente.
18. Tous les frais de pension ou de chatterie liés à votre hospitalisation pour grossesse ou accouchement.
19. Les frais d'expédition, de transport, de déplacement et de kilométrage.
20. Les visites à domicile, sauf si elles sont jugées essentielles à la survie de l'animal par le vétérinaire traitant.
21. Tout traitement que vous choisissez de faire effectuer et qui n'est pas directement lié à un **accident couvert**.
22. Toute formation et tout équipement visant à modifier le comportement ou les problèmes comportementaux.
23. Les aliments thérapeutiques, sur ordonnance ou non, même s'ils sont spécifiquement prescrits par un vétérinaire.
24. Les vitamines, les suppléments et les médicaments sur ordonnance ou non qui n'ont pas été achetés dans un hôpital vétérinaire autorisé ou une pharmacie.
25. Les médicaments, vitamines, suppléments et médicaments en vente libre qui n'ont pas de numéro d'identification de médicament (DIN), de numéro de produit de santé naturel (NPN), de numéro de produit de santé vétérinaire (PSA) ou de numéro du Programme de déclaration provisoire.
26. Les dépenses liées au toilettage, aux produits de toilettage, aux dispositifs de contention (colliers, cages, muselières), à l'équipement de transport (cages, sacs, poussettes), et aux bains médicamenteux et non médicamenteux.
27. Les soins dentaires et orthodontiques, les traitements dentaires, les procédures dentaires et les maladies dentaires, notamment le traitement des dents et des gencives, des caries dentaires, des gingivites, des parodontites, des stomatites, des dents de lait persistantes, des dents non sorties, des malocclusions dentaires, des maladies parodontales, des canaux radiculaires, des couronnes, des abcès dentaires, la découverte fortuite de dents fracturées et les dents fracturées en raison d'habitudes de mastication.
28. Le traitement de l'anaphylaxie.
29. Le traitement de la dilatation gastrique, du volvulus ou des ballonnements.
30. Les vidanges des glandes anales.
31. Tout **problème médical** provoqué par une activité répétitive faisant en sorte que votre animal nécessite un traitement médical répété. Après trois (3) incidents distincts, mais similaires, entraînant une demande de remboursement, ces **problèmes médicaux** sont considérés comme évitables. Il s'agit notamment de l'ingestion de corps étrangers, de blessures par épines de porc-épic, de blessures et lacérations dues à des combats et morsures, de blessures causées par des véhicules à moteur et de l'ingestion de poison.
32. Les procédures, traitements ou services médicaux expérimentaux ou de recherche, y compris les techniques de modification du comportement considérées comme expérimentales, et leurs complications.
33. L'euthanasie d'un animal de compagnie due à un **problème médical** exclu ou non lié à un **accident admissible**, ou effectuée pour des raisons financières ou comportementales.
34. Les options commémoratives supplémentaires que vous choisissez au moment de l'incinération, notamment les urnes, les cercueils, les empreintes de pattes et les pierres commémoratives, ainsi que l'équipement requis pour une inhumation privée.
35. Les examens et les tests post-mortem.
36. Toute demande de remboursement de sommes dépassant le plafond de la prestation indiqué dans la police ou le Résumé de la couverture.
37. Toute demande de remboursement soumise plus de 180 jours après la date du traitement, ou plus de 60 jours après l'annulation de la police.

1. Les demandes de remboursement pour des pertes couvertes par une autre police ou compagnie d'assurance.
2. Tous les frais liés à l'obtention de dossiers médicaux ou à leur envoi à nos services.
3. Tous les frais administratifs liés au remplissage ou au classement de formulaires, ainsi qu'à la prescription et à la fourniture de médicaments.
4. Toute demande de remboursement pour les raisons suivantes :
  - a. les activités de guerre telles que les actes de terrorisme, les bombardements, les guerres civiles, les actes de rébellion ou toute action des forces armées, qu'une guerre ait été déclarée ou non;
  - b. un incident nucléaire ou une contamination radioactive;
  - c. une épidémie ou une pandémie.

## 1. Glossaire

Les mots suivants sont utilisés tout au long de ce guide. Chaque fois que les mots ou expressions suivants apparaissent dans le guide de votre police, dans le tableau des couvertures des produits ou dans le Résumé de la couverture, ils ont la signification que nous expliquons ici, dans le glossaire.

### **ACCIDENT**

Événement soudain et inattendu, spécifique à un moment et à un lieu, causé par une influence extérieure, qui aboutit à une blessure aiguë, identifiée et non intentionnelle, de votre animal. (Aux fins de cette police, le ballonnement, les indiscretions alimentaires, l'ingestion d'eau contaminée, les blessures aux ligaments croisés, la luxation de la rotule, la dysplasie du coude, la dysplasie de la hanche et la boiterie sont des problèmes médicaux spécifiquement définis comme des maladies.)

### **ALIMENT SUR ORDONNANCE**

Aliment conçu pour traiter un problème médical particulier, dont l'efficacité est cliniquement prouvée, et qui est prescrit par un vétérinaire autorisé. Également connu sous le nom d'aliment thérapeutique.

### **ANIMAL (DE COMPAGNIE)**

Animal de compagnie assuré, comme un chat ou un chien domestique que vous possédez pour vous tenir compagnie, dont le nom et les renseignements figurent dans le Résumé de la couverture.

**ANNÉE D'ASSURANCE** (également appelée durée de la police) Période d'un (1) an indiquée dans le Résumé de la couverture, commençant à la date d'entrée en vigueur de la police et se terminant à la date d'expiration.

### **ASSURÉ DÉSIGNÉ, VOUS, VOTRE**

Propriétaire principal de l'animal de compagnie assuré, aussi appelé membre, comme indiqué dans le Résumé de la couverture. Des propriétaires secondaires peuvent être inscrits sur la police et soumettre des demandes de remboursement ou des demandes de renseignements. Si vous considérez que plus d'une personne est propriétaire de l'animal, les propriétaires doivent choisir une personne qui sera le propriétaire principal et le titulaire de la police. Seul le propriétaire principal peut apporter des modifications à la couverture.

### **ASSUREUR**

Northbridge General Insurance Corporation, comme indiqué dans le Résumé de la couverture.

### **CONDITIONS LÉGALES**

Conditions qui, en vertu de la loi de certaines provinces, doivent être incluses dans votre contrat. Dans d'autres provinces, elles sont incluses dans une partie de votre contrat, mais ne sont pas exigées par la loi.

### **COÛTS DE RÉCUPÉRATION**

Coûts réels de la publicité et de la récompense liées à la recherche d'un animal perdu.

### **COUVERTURE**

Protection d'assurance pour l'animal de compagnie nommé dans votre Résumé de la couverture.

## **COUVERTURE DES FRAIS VÉTÉRINAIRES**

Couverture d'assurance des coûts (ou honoraires) réels qu'un vétérinaire a facturé pour le traitement d'un ou plusieurs problèmes médicaux.

## **DATE D'ANNIVERSAIRE DE LA POLICE**

Premier anniversaire de la date d'entrée en vigueur de votre police, et chaque anniversaire par la suite.

## **DATE D'APPARITION**

Date à laquelle les signes et les symptômes d'un problème médical sont apparus pour la première fois. Dans la plupart des cas, la date d'apparition est différente de la date à laquelle l'animal a reçu un traitement ou de la date à laquelle un diagnostic a été posé. L'apparition est le moment où vous remarquez pour la première fois que quelque chose ne va pas ou est différent.

## **DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE**

Date d'entrée en vigueur de la couverture, telle qu'elle est indiquée sur votre Résumé de la couverture.

## **DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLICE**

Date d'entrée en vigueur de votre contrat avec nous, comme indiquée dans votre Résumé de la couverture. La période d'attente commence à 00 h 01 le jour de l'entrée en vigueur de la police.

## **DATE D'EXPIRATION DE LA POLICE**

Nos polices offrent une (1) année de couverture. Veuillez consulter votre Résumé de la couverture pour connaître les dates d'entrée en vigueur et d'expiration de la police. Des renouvellements annuels vous seront proposés. Vos limites annuelles seront renouvelées avec votre police. Les périodes d'attente ne s'appliquent pas lors du renouvellement.

## **DATE DU TRAITEMENT**

Date à laquelle le traitement est fourni par un vétérinaire autorisé.

## **DEMANDE DE REMBOURSEMENT**

Demande que vous nous adressez pour le paiement des frais vétérinaires couverts par cette police.

## **DENTAIRE**

Relatif aux dents.

## **DOSSIERS MÉDICAUX**

Antécédents de votre animal, y compris les notes des examens médicaux, les clichés d'imagerie médicale, les rapports de laboratoire et toutes les communications entre vous et les prestataires de soins de votre animal indiquant l'état général de votre animal. Les dossiers médicaux peuvent être enregistrés par un vétérinaire autorisé, un prestataire de soins travaillant sous la supervision d'un vétérinaire, ou tout autre membre du personnel vétérinaire.

## **EAU CONTAMINÉE**

Eau contenant des nutriments, des bactéries, des algues ou des matières végétales qui contribuent aux maladies gastro-intestinales, à l'exclusion de toxines déterminées.

## **ÉQUIPEMENT MÉDICAL**

Équipement nécessaire au traitement ou à la surveillance d'un problème médical couvert, ou appareil orthopédique destiné à favoriser la mobilité indépendante lorsque celle-ci est entravée par un problème médical couvert. L'équipement médical doit être prescrit ou explicitement recommandé par un vétérinaire. Cet équipement inclut, à titre d'exemple, les harnais, les appareils orthopédiques, les fauteuils roulants et les glucomètres. Les dispositifs de contention ne sont pas considérés comme de l'équipement médical.

**EXCLUSION**

Disposition de cette police d'assurance qui élimine ou restreint la couverture. En d'autres termes, une exclusion est un test, traitement ou problème médical particulier que nous ne prendrons pas en charge.

**FACTURE FERMÉE**

Document que vous recevez de votre vétérinaire après une visite. Elle comprend un numéro de facture, le nom de votre animal et une liste détaillée des produits et des services fournis ainsi que des rabais accordés. Il s'agit d'un résumé des coûts de traitement associés à votre demande de remboursement.

**FAMILLE IMMÉDIATE**

Votre conjoint (légal ou de fait) ainsi que vos enfants, parents, frères ou sœurs.

**FRAIS VÉTÉRINAIRES**

Coûts (ou honoraires) réels qu'un vétérinaire a facturés pour le traitement d'un ou plusieurs problèmes médicaux.

**FRANCHISE**

Montant en dollars que vous devez payer pour une demande de remboursement payable et couverte avant que nous soyons responsables des prestations indiquées dans la police. En d'autres termes, il s'agit du montant des factures vétérinaires couvertes que vous devez payer au début de chaque année d'assurance avant que votre assurance commence à effectuer des paiements.

**FRAUDE**

Tromperie intentionnelle au moyen de fausses déclarations, d'omissions ou de pratiques trompeuses visant à influencer l'admissibilité à l'assurance, les tarifs, la souscription et les demandes de remboursement.

**GUÉRISON**

Rétablissement complet et résolution d'une maladie ou d'une blessure, sans effet durable sur la santé et sans influence sur le risque de maladie future.

**HOSPITALISATION**

Pour les êtres humains, il s'agit du confinement médicalement nécessaire dans un hôpital légalement constitué et accrédité d'Amérique du Nord, qui fournit des soins infirmiers 24 heures sur 24 prodigués par un personnel infirmier autorisé, qui dispose d'installations organisées pour le diagnostic et les principales procédures chirurgicales, et dont l'objectif principal est de fournir des soins et des traitements aux personnes malades et blessées. Pour votre animal, « l'hospitalisation » signifie un confinement médicalement nécessaire dans un établissement pour animaux qui fonctionne sous la supervision d'un ou de plusieurs vétérinaires autorisés.

**INCIDENT**

Accident, maladie ou problème médical identifiable affectant votre animal. Il décrit également une occasion identifiable qui déclenche les bénéfices supplémentaires. Les dates d'apparition et de rétablissement peuvent distinguer un incident d'un autre.

**INDISCRÉTIONS ALIMENTAIRES**

Ingestion par un animal de compagnie de quelque chose qu'il ne devrait pas ingérer et qui provoque des vomissements, de la diarrhée et d'autres maladies. Les indiscretions alimentaires ne comprennent pas l'ingestion de poison ou d'objets qui provoquent une obstruction et doivent être retirés par le déclenchement médical de vomissements, une intervention chirurgicale ou une endoscopie.

**INSCRIPTION**

Démarches que vous effectuez pour souscrire une police auprès de nous, notamment le partage de renseignements vous concernant ainsi que votre animal de compagnie, l'acceptation des présentes modalités et le paiement de votre prime.

## **JOURS**

Par jours, on entend les jours civils, avec ou sans majuscule.

## **MALADIE**

Affection ou pathologie, ou tout changement de l'état de santé normal de votre animal qui n'est pas causé par un accident.

## **MÉDICAMENT**

Substance médicale ou thérapeutique recommandée par un vétérinaire et approuvée pour un usage vétérinaire, dotée d'un numéro d'identification de médicament (DIN), d'un numéro de produit de santé naturel (NPN), d'un numéro de produit de santé vétérinaire (PSA) ou d'un numéro du Programme de déclaration provisoire valide. Les préparations magistrales et les thérapies par anticorps monoclonaux autorisées et distribuées peuvent également être couvertes pour les espèces indiquées.

## **MÉDICALEMENT NÉCESSAIRE**

Soins requis prescrit par un vétérinaire ou apporté pour résoudre ou contrôler un problème médical.

## **MÉDICAMENT SUR ORDONNANCE**

Tout médicament dispensé légalement lorsqu'il est commandé au moyen de l'ordonnance écrite d'un vétérinaire autorisé.

## **NOUS, NOTRE**

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

## **PÉRIODE D'ATTENTE POUR LES ACCIDENTS**

Période à partir de la date d'entrée en vigueur de la police pendant laquelle il n'y a pas de couverture pour les problèmes médicaux liés à un accident. Tout accident, signe ou symptôme, occasionnant des changements de laboratoire, un traitement, un diagnostic ou dont vous, votre vétérinaire ou un autre gardien aviez connaissance pendant cette période sera exclu de la couverture. En d'autres termes, la période d'attente pour un accident est le temps qui doit s'écouler après que vous avez souscrit la police pour votre animal avant qu'un accident soit admissible à la couverture.

## **PLAFOND DES PRESTATIONS**

Montant maximum que nous pouvons payer, comme indiqué dans votre Résumé de la couverture.

## **POISON**

Substance chimique distincte pouvant causer des blessures ou la mort lorsqu'elle est ingérée par un animal de compagnie en quantités inappropriées. Parmi les exemples de poison, citons la warfarine, la strychnine, le métaldéhyde, les médicaments sur ordonnance et les plantes identifiées et connues pour leur toxicité. Aux fins de cette couverture, le poison ne comprend pas l'ingestion d'aliments humains, de nourriture avariée, de déchets ou de drogues illicites.

## **POLICE** (également appelée contrat)

Votre contrat d'assurance avec nous, dont les modalités sont expliquées dans ce guide, le Résumé de la couverture le plus récent, le tableau de couverture des produits, ainsi que les modifications et les formulaires supplémentaires applicables. Votre contrat comprend également toute couverture à l'essai ou tout coupon que vous pourriez détenir chez nous et qui était toujours valable à la date d'émission de cette police.

## **PRESTATION**

Paiement que nous vous devons après que vous ayez engagé une dépense couverte liée à un animal de compagnie.

## **PRIME**

Coût mensuel ou annuel de la couverture d'assurance de votre animal. Le montant de la prime est indiqué dans votre Résumé de la couverture.

## **PROBLÈME MÉDICAL**

Toute maladie, affection, blessure, tout signe ou symptôme, ou toute modification de la santé, des fonctions ou du comportement de votre animal, qu'un diagnostic officiel ait été posé ou non. Un même problème médical peut faire l'objet de plusieurs incidents et peut affecter plusieurs zones du corps. Par exemple, l'arthrite des pattes, du dos et du cou de votre animal est considérée comme un seul et même problème médical.

## **PROBLÈME MÉDICAL ASSOCIÉ**

Tout problème médical ou complication qui se développe en raison de la présence, du diagnostic ou du traitement d'un autre problème médical principal.

## **PROBLÈME MÉDICAL BILATÉRAL**

Tout problème médical susceptible d'affecter les côtés droit et gauche du corps (par exemple, ligaments croisés, problèmes touchant les articulations, les yeux, les oreilles, les reins, les membres ainsi que la boiterie). Tous les problèmes médicaux sont considérés comme bilatéraux, sauf indication contraire.

## **PROBLÈME MÉDICAL CHRONIQUE**

Tout problème médical dont les effets sont persistants et durables.

## **PROBLÈME MÉDICAL GRAVE**

Problème médical de nature grave qui aurait entraîné le refus d'une demande de remboursement ou l'exclusion de votre couverture.

## **PROBLÈME MÉDICAL PRÉEXISTANT**

Tout problème médical pour lequel un vétérinaire a fourni un avis médical et pour lequel l'animal a reçu un traitement ou qu'il a montré des signes ou des symptômes compatibles avec le problème médical énoncé ou associés à celui-ci avant la date d'entrée en vigueur de la police ou pendant la période d'attente. Cela comprend également toute complication ou tout problème médical associé, causé par un problème médical préexistant.

## **PROPRIÉTAIRE SECONDAIRE/CONJOINT**

Personne vivant avec l'animal pouvant faire des demandes de remboursement ou s'informer sur la facturation. Un propriétaire secondaire ne peut pas apporter de modifications à la couverture.

## **REMBOURSEMENT (également appelé notre part)**

Montant d'argent que nous vous versons après que vous ayez engagé des frais vétérinaires admissibles.

## **RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE**

Document accompagnant le Guide de l'utilisateur et indiquant la date d'entrée en vigueur de la police, les prestations que vous avez choisies et d'autres renseignements sur votre couverture. Le Résumé de la couverture fait partie de votre contrat. Si vous apportez des modifications à votre police, à vos renseignements personnels ou à ceux de votre animal de compagnie, nous émettrons un nouveau Résumé de la couverture pour remplacer la version précédente.

## **SOINS DE BIEN-ÊTRE**

Tout traitement destiné à la prévention d'une maladie ou d'un problème médical. Les soins de bien-être sont également connus sous le nom de soins préventifs.

## **SUPPLÉMENT**

Complément alimentaire, vitamine, probiotique ou produit nutraceutique utilisé pour le traitement d'un problème médical diagnostiqué. Le CBD n'est pas considéré comme un supplément dans le cadre de cette police.

## **SYMPTÔMES CLINIQUES/SIGNES CLINIQUES**

Toute modification de l'état de santé normal de votre animal, de ses fonctions ou de son comportement.

## **SYSTÈME REPRODUCTEUR**

Aux fins de cette police, le système reproducteur comprend les ovaires, l'utérus, les trompes utérines, le col de l'utérus, le vagin, les glandes mammaires, les testicules, la prostate, le canal déférent et le pénis.

## **TEST DE DIAGNOSTIC**

Tests fournis par un vétérinaire autorisé pour détecter, diagnostiquer ou surveiller des maladies, des processus pathologiques ou des vulnérabilités, et déterminer un traitement.

## **THÉRAPIE ALTERNATIVE**

Système de pratiques et de traitements, effectués sous la direction d'un vétérinaire autorisé, qui ne sont généralement pas considérés comme faisant partie de la médecine vétérinaire conventionnelle. Aux fins de cette police, les thérapies alternatives comprennent l'acupuncture, les services de chiropratique, l'hydrothérapie, la massothérapie, la physiothérapie et les traitements au laser effectués par un vétérinaire ou sous sa supervision.

## **THÉRAPIE COMPORTEMENTALE**

Consultations, traitements et médicaments nécessaires pour gérer un comportement anormal ou des problèmes de comportement chez un animal de compagnie.

## **THÉRAPIES INNOVANTES**

Pratiques ou traitements qui ne sont généralement pas considérés comme faisant partie de la médecine vétérinaire conventionnelle, y compris notamment la thérapie régénérative, la thérapie par cellules souches, le prolothérapie, la thérapie par plasma riche en plaquettes, l'oxygénothérapie hyperbare, la manipulation orthopédique vétérinaire, l'ostéopathie, chromothérapie et la cryothérapie.

## **TRAITEMENT**

Examen, consultation, tests, imagerie, médicaments prescrits, hospitalisation, chirurgie et soins infirmiers fournis ou prescrits par le vétérinaire autorisé de votre animal. Les traitements comprennent les thérapies alternatives.

## **TRAUMATISME**

Blessure au corps causée soit par une force contondante (lorsqu'un objet frappe le corps), soit par une pénétration (lorsqu'un objet perce la peau ou le corps) entraînant des commotions, des contusions, des lacérations, des fractures ou des plaies ouvertes.

## **VÉTÉRINAIRE**

Vétérinaire autorisé et enregistré exerçant activement dans la région où votre animal est traité ou examiné.

## **VOTRE PART (QUOTE-PART)**

Pourcentage de chaque facture (ou sinistre) vétérinaire couverte et payable que vous devez payer avant de satisfaire à votre franchise.

## **VOUS, VOTRE**

Personne désignée dans le Résumé de la couverture comme le titulaire de la police et qui constitue la contrepartie au contrat d'assurance signé avec nous.

## **1. Renseignements juridiques et conditions légales**

Les programmes d'assurance de Pets Plus Us sont souscrits par la Northbridge General Insurance Corporation.

### **1.1 Règlement des demandes de remboursement**

Une fois que nous aurons reçu votre formulaire de demande de remboursement dûment rempli accompagné de toutes les pièces justificatives requises, nous vous communiquerons notre décision dans un délai de 60 jours, à moins que la législation nationale ou provinciale ne prévoie un délai plus court. Pour connaître l'état actuel des demandes de remboursement, veuillez consulter notre portail des membres.

### **1.2 Protection de vos renseignements personnels**

Il se peut que nous enregistrions les appels téléphoniques à des fins de formation de notre personnel, afin d'éviter les malentendus et assurer la protection de l'appelant. Cela nous aide à maintenir la qualité du service que nous vous offrons. Il se peut que nous partagions les renseignements vous concernant avec d'autres compagnies d'assurance, directement ou par l'entremise d'une base de données. Cela nous permet de vérifier les renseignements que vous nous donnez et nous aide à prévenir la fraude. Nous communiquerons vos renseignements aux organismes de réglementation qui en font la demande officielle. Veuillez consulter notre site Web, [petsplusus.com](http://petsplusus.com), pour lire notre déclaration de confidentialité complète.

### **1.3 Fraude**

Vous devez nous fournir des renseignements véridiques et complets sur vous-même, votre animal de compagnie et toutes les demandes de remboursement que vous faites. Si vous fournissez des renseignements que vous savez faux, malhonnêtes, modifiés, trompeurs ou volontairement incomplets, nous pourrions annuler votre assurance. Vous devrez alors rembourser les sommes que nous vous avons versées au titre de cette police.

### **1.4 Couverture supplémentaire**

Vous devez nous indiquer le nom, l'adresse et la date d'entrée en vigueur de toute autre compagnie d'assurance qui offre une couverture pour votre animal de compagnie, ainsi que le numéro de police applicable.

### **1.5 Dispositions de la police**

Si les dispositions de cette police entrent en conflit avec les lois et règlements de la province dans laquelle la police est offerte, celles-ci seront modifiées pour se conformer à ces lois.

### **1.6 Actions en justice**

Nous disposons d'un droit de subrogation. Cela signifie que si une autre personne est jugée responsable d'un accident pour lequel nous payons un montant, nous avons le droit de la poursuivre en justice, en votre nom, et de récupérer les montants que nous avons payés. Vous devez nous aider si nous vous le demandons, en fournissant les documents nécessaires et en coopérant avec nous. Toute action en justice ou procédure contre un assureur pour le recouvrement des sommes payables en vertu du contrat est absolument interdite, à moins qu'elle ne soit entamée dans le délai prévu par la Loi sur les assurances ou toute autre loi applicable dans votre province.

Nous n'effectuons aucun paiement pour les demandes de remboursement pour lesquelles vous avez droit à un recouvrement en vertu d'une autre assurance, à l'exception de toute somme supplémentaire payable en sus de cette autre assurance et de toute contribution que nous sommes tenus de verser en vertu de la loi. Si nous vous faisons un paiement et que vous avez également le droit de recevoir un paiement d'un tiers, notre obligation est subrogée à ce droit. Vous nous aiderez à récupérer les paiements qui ont fait l'objet d'une subrogation et vous nous rembourserez jusqu'à concurrence du montant que vous récupérez auprès d'un tiers (à concurrence des paiements que nous vous avons versés). Nonobstant toute disposition contraire indiquée dans ce contrat et sans préjudice d'autres droits ou recours dont nous pouvons disposer, nous pouvons

compenser ou récupérer toute obligation qui vous est due en vertu de ce contrat par tout montant dont nous déterminons, en toute bonne foi, que vous êtes responsable envers nous, y compris, mais sans s'y limiter, tout paiement excédentaire que nous avons pu vous verser en raison d'une subrogation, d'une erreur ou autre.

Vous devez respecter l'intégralité des modalités de votre contrat. Vous pouvez engager une action en justice contre nous uniquement dans un délai d'un an après nous avoir fourni une preuve écrite du sinistre. Vous disposez également d'un an à compter de la date à laquelle nous avons exigé une preuve écrite du sinistre pour intenter une action en justice afin de recouvrer un montant de remboursement au titre de cette couverture.

Dans le cas où nous ne pourrions pas résoudre un différend entre nous, toutes les lois seront régies par les lois de l'Ontario et toutes les poursuites judiciaires seront sous la compétence de la région d'Halton.

### 1.1 Annulation par nous

Nous pouvons annuler votre police si vous ne payez pas votre prime. Des fonds insuffisants, des paiements refusés et des cartes de crédit annulées ou expirées peuvent entraîner l'échec des paiements. L'annulation de la police affectera votre couverture et le remboursement des demandes. Nous vous prions de tenir à jour votre mode de paiement. Les demandes de changement de date de facturation peuvent être faites par téléphone, au 1-800-364-8422, ou par écrit et sont soumises à notre approbation.

Si nous ne sommes pas en mesure de percevoir le paiement de votre prime au moyen de votre méthode de paiement autorisée, nous communiquerons avec vous par courriel et tenterons de recouvrer le montant dû. Après deux tentatives infructueuses de paiements de la prime, la police sera annulée.

Nous pouvons annuler votre police si nous découvrons une fraude ou une fausse déclaration importante, comme décrit au point 8.3 ci-dessus.

Si nous annulons votre police, nous vous informerons par écrit de l'annulation et du motif de l'annulation au moins quinze (15) jours avant que l'annulation ne prenne effet. L'avis d'annulation sera envoyé selon votre méthode de communication préférée, par courriel ou par la poste. Veuillez vous assurer que vos coordonnées sont à jour afin que les communications vous parviennent. Si l'avis est envoyé par la poste, la preuve de l'envoi sera considérée comme une preuve suffisante de l'avis.

Si vous êtes titulaire de votre police depuis plus d'un mois, nous vous rembourserons toute prime non acquise. Cela signifie que si nous avons perçu la prime pour une durée supérieure à celle pour laquelle vous restez assuré, nous vous rembourserons la différence dès que cela sera raisonnablement possible. Les sommes seront remboursées sur le même mode de paiement que vous avez choisi pour payer vos primes.

Les lois et règlements relatifs à l'annulation de la province où cette police est émise auront préséance, et les dispositions de cette police seront modifiées pour se conformer à ces lois.

Vous ne pouvez pas faire de demande de remboursement pour des accidents, des maladies ou des traitements survenus après le jour de prise d'effet de votre annulation. Si vous avez des demandes de remboursement en suspens pour des événements survenus pendant que votre police était active, vous disposez de 60 jours à compter de la date d'annulation pour les envoyer. Les délais liés aux soumissions continuent de s'appliquer.

### 1.2 Avis de modification

Nous nous réservons le droit, sur simple avis, d'apporter toute modification à cette police. Nous n'effectuerons des modifications qu'une fois par période de 12 mois. Les modifications peuvent notamment toucher les taux, les frais, les primes, la couverture, les exclusions, les plafonds de prestations, les franchises et **votre part** (quote-part). Les modifications apportées à votre prime seront effectuées au moment du renouvellement. Nous vous en informerons par écrit 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Si nous apportons toute autre modification à votre police, nous vous enverrons un avis écrit de notre intention 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification. L'avis sera envoyé par courriel ou posté à votre dernière adresse connue.

### **1.3 Avis provenant de vous**

Si vous souhaitez apporter une modification à votre police, ou s'il y a des changements dans votre adresse, vos autres coordonnées ou les renseignements de votre animal de compagnie, vous devez nous en informer. Les changements d'adresse peuvent entraîner un ajustement de votre prime. Le cas échéant, nous vous informerons de la prime mensuelle actualisée. Si vous êtes absent ou incapable de nous donner un avis, votre agent ou représentant autorisé peut le faire. Les modifications apportées à votre police prendront effet à la date de facturation du mois suivant la réception de votre avis.

Tout avis écrit à notre intention peut être remis ou envoyé avec preuve de l'expédition à l'agence principale ou au siège social.

A/S de : Pets Plus Us 710 Dorval Drive, bureau 400  
Oakville, Ontario L6K 3V7

### **1.4 Conditions légales**

Les paragraphes qui suivent vont peut-être vous sembler inquiétants. Le langage pourrait vous sembler inhabituel. En effet, les dispositions suivantes sont des conditions légales, et elles doivent être incluses dans votre police en vertu des lois de certaines provinces. Dans les autres provinces, elles sont incluses dans le contrat d'assurance que vous avez conclu avec nous.

Nous sommes conscients que vos animaux de compagnie sont des membres très importants de votre famille. Toutefois, l'assurance pour animaux de compagnie est considérée comme faisant partie de la catégorie des assurances de biens aux fins du droit des assurances. Le terme « bien » désigne donc votre animal de compagnie dans les conditions légales suivantes. Nous devons utiliser cette terminologie. Le terme « assuré » fait référence à vous, le titulaire de la police.

#### **Déclaration inexacte**

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.

#### **Propriété d'autrui**

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**

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**

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**

(1) Ce contrat peut être résilié :

a) 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 remis à personne;

**Remarque :** À une date qui sera établie par proclamation du lieutenant-gouverneur, 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; et

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 de ce 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, par mandat de compagnie de messagerie ou par chèque encaissable au pair.

(5) Le délai de quinze jours mentionné à l'alinéa (1) a) de cette disposition 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

(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 cette condition ne constituent pas des preuves de sinistre au sens des conditions 12 et 13.

## **Fraude**

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**

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**

(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 cette condition.

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

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**

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 de ce 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 de la perte n'ait été présentée.

## **Date de règlement de la perte**

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**

(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**

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

## **Avis**

Tout 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. Un avis écrit peut être donné à l'assuré désigné dans le contrat par lettre remise personnellement à l'assuré ou par courrier recommandé adressé à l'assuré à sa

dernière adresse postale, comme notifiée à l'assureur. Dans cette condition, le terme « recommandé » signifie recommandé au Canada ou à l'étranger.

Remarque : À une date qui sera établie par proclamation du lieutenant-gouverneur, 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**

(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 cette 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