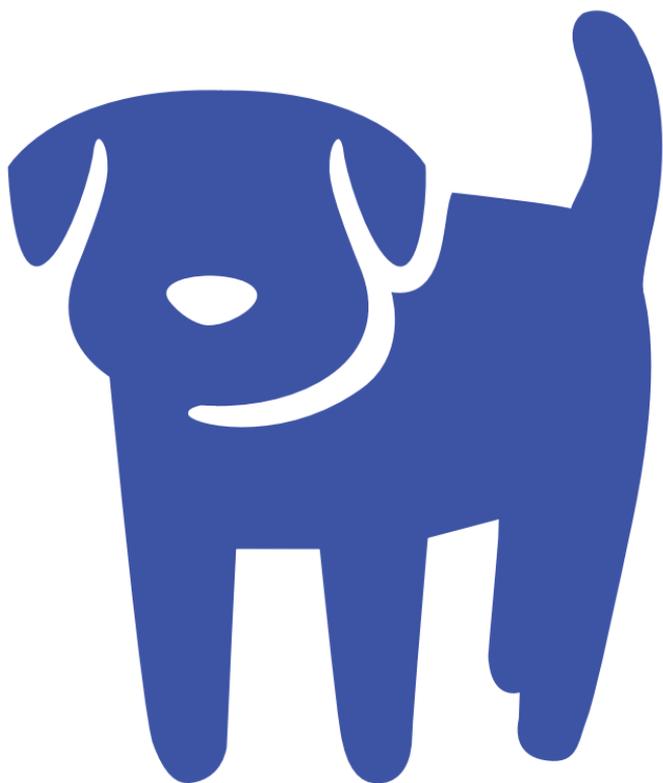


PROGRAMME D'ESSAI HEADSTART
DE SIX SEMAINES

GUIDE DE L'UTILISATEUR



Les Assurances

PETS



US

Le meilleur ami des
propriétaires d'animaux

Souscrits par la Société d'assurance
générale Northbridge

BIENVENUE DANS LA COMMUNAUTÉ PETS PLUS US^{MD}

Pour les propriétaires d'animaux de compagnie, l'une des pires épreuves survient lorsque leur animal bien-aimé subit un accident ou tombe malade. Dans le but de favoriser le bonheur des propriétaires d'animaux de compagnie canadiens, l'assurance Pets Plus Us propose une couverture complète pour les soins vétérinaires rendus nécessaires à la suite d'un accident ou d'une maladie. La présente couverture vous est offerte gratuitement :

GARANTIE D'ESSAI HEADSTART DE SIX SEMAINES

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

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

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

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

TABLE DES MATIÈRES

Aperçu de la couverture	4
Renseignements sur vos prestations d'assurance Accident et Maladie	5
Exclusions—ce qui n'est pas couvert	6
Moment où la couverture entre en vigueur	11
Moment où votre police se termine	12
Vos obligations	12
Demande de remboursement	13
Comment fonctionne votre couverture	17
Considérations juridiques	18
Glossaire	21
Conditions légales	28
Notes	35
Coordonnées	36

APERÇU DE LA COUVERTURE



Vos indemnités d'accident et de maladie

Jusqu'à 1000 \$ pour les services vétérinaires médicalement nécessaires pour traiter les maladies ou les blessures de votre animal.

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

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

Votre quote-part s'applique.

Votre franchise s'applique.

Exigences relatives à la couverture

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

RENSEIGNEMENTS SUR VOS PRESTATIONS D'ASSURANCE ACCIDENT ET MALADIE



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

Indemnité maximale

Nous ne versons pas plus de 1000 \$ au cours de la période de couverture d'essai de six semaines.

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

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

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

1. Services vétérinaires

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

2. Soins dentaires

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

fracturées, ni dents fracturées lors de mâchonnement indésirable).

3. Anomalies congénitales

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

EXCLUSIONS — CE QUI N'EST PAS COUVERT



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

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

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

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

Affections préexistantes

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

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

Contrairement à la pratique applicable à une police payée, nous ne souscrivons pas les polices d'essai. En cas de doute concernant l'admissibilité à la couverture des épreuves diagnostiques ou d'un traitement potentiel, veuillez communiquer avec nous pour obtenir une approbation préalable.

Animaux non admissibles à la couverture

Nous ne pouvons pas offrir de couverture en cas de maladie aux animaux de compagnie qui ont reçu un diagnostic, confirmé ou provisoire, ou qui présentent des signes cliniques de certaines affections ou maladies graves avant la date d'entrée en vigueur de la couverture ou dans la période d'attente de 48 heures applicable aux couvertures en cas de maladie. Les maladies chroniques non assurables incluent, sans toutefois s'y limiter, l'insuffisance cardiaque congestive, le virus de l'immunodéficience féline (FIV), le virus de la leucémie (ou leucose) féline (FeLV), la péritonite infectieuse féline (P.I.F.), l'insuffisance rénale de stade avancé et les maladies auto-immunes systémiques (par exemple, le lupus). Les animaux atteints d'une maladie d'origine immunologique localisé (par exemple, une maladie intestinale inflammatoire ou une anémie hémolytique à médiation immunitaire) demeurent admissibles à une couverture.

Autres éléments exclus

Actes de guerre

Les dépenses liées aux maladies ou aux blessures subies lors d'activités de guerre, comme des actes de terrorisme, un bombardement, une guerre civile, une rébellion ou toute

opération de forces armées. Cette exclusion s'applique même en cas d'absence de déclaration de guerre.

Activités à risque

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

Animal en bas âge

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

Autopsie

Les interventions ou les examens liés à une autopsie.

Cours de comportement (dressage)

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

Épidémie, pandémie

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

Fournitures et services non essentiels

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

Frais de pension

Frais médicaux sans lien

Les services vétérinaires, y compris les examens ou épreuves diagnostiques, non liés au problème médical faisant l'objet de la demande de règlement.

Glandes anales

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

Incidents nucléaires

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

Incinération ou enterrement de votre animal de compagnie

Interventions facultatives

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

Médicaments

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

Problèmes comportementaux

- Les dépenses liées à un accident découlant d'un problème de comportement connu de votre animal de compagnie.

Comportement compulsif ou répétitif

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

Reproduction et appareil reproducteur

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

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

Soins dentaires

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

Soins inadéquats

Les coûts résultant:

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

Temps et frais de déplacement

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

Thérapies parallèles

Toutes les pratiques et tous les traitements qui ne sont généralement pas considérés comme faisant partie de la médecine vétérinaire classique, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'acupuncture, les services chiropratiques, la naturopathie, l'hydrothérapie, la massothérapie, la physiothérapie, un traitement régénérateur, un traitement par

cellules souches, la prolothérapie, une injection de plasma riche en plaquettes, une oxygénothérapie hyperbare, la manipulation orthopédique vétérinaire, un traitement ostéopathique et la cryothérapie.

Vaccins et interventions de routine

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

Visites à domicile

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

MOMENT OÙ LA COUVERTURE ENTRE EN VIGUEUR



La présente section décrit la période d'attente applicable à chacune de vos indemnités. Il n'y a pas de couverture sauf si l'accident, le début de la maladie ou tout autre événement déclencheur surviennent après l'expiration de la période d'attente.

Type de couverture	Période d'attente
Accident	48 heures
Maladie	48 heures

Toutes les périodes d'attente commencent à partir de 00 h 1 le jour où vous ramenez l'animal à la maison. L'inscription est effectuée en ligne ou par téléphone.

MOMENT OÙ VOTRE POLICE SE TERMINE



Votre police prend fin à 0 h 01, 6 semaines après la date de l'inscription.

VOS OBLIGATIONS



Votre quote-part et votre franchise

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

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

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

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

VOTRE QUOTE-PART :

Votre quote-part est :

20 %

Nous remboursons :

80 %

N'oubliez pas que :

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

Franchise pour les chiens

100 \$

Moment où la franchise est appliquée

La franchise s'applique à chaque incident.

DEMANDE DE REMBOURSEMENT



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

Votre remboursement est une priorité à Pets Plus Us. Nous traiterons toutes les demandes de remboursement – qu'elles soient simples ou complexes – aussi rapidement que possible,

aussitôt que nous aurons reçu tous les documents requis. Nous communiquerons avec vous si des retards sont prévus, par exemple si nous devons communiquer directement avec votre médecin vétérinaire pour obtenir plus d'informations.

Responsabilité financière

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

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

Demandes de remboursement

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

Comment présenter une demande de remboursement

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

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

Avant de présenter votre demande

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

- Votre nom, votre signature et votre numéro de police;
- Le nom de la maladie ou de la blessure admissible au remboursement (partie devant être remplie par vous et/ou votre médecin vétérinaire);

- Tous les reçus entièrement payés (y compris une description détaillée des coûts).

Durée d'admissibilité des demandes de remboursement

Nous ne remboursons que les demandes qui sont présentées dans un délai maximal de 60 jours suivant la date de fin de votre police.

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

Les coûts doivent avoir été engagés pendant que votre police était en vigueur et après l'expiration de la période d'attente.

Évaluation et réévaluation des demandes

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

Dépenses non admissibles au remboursement

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

Autres règles relatives au remboursement

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

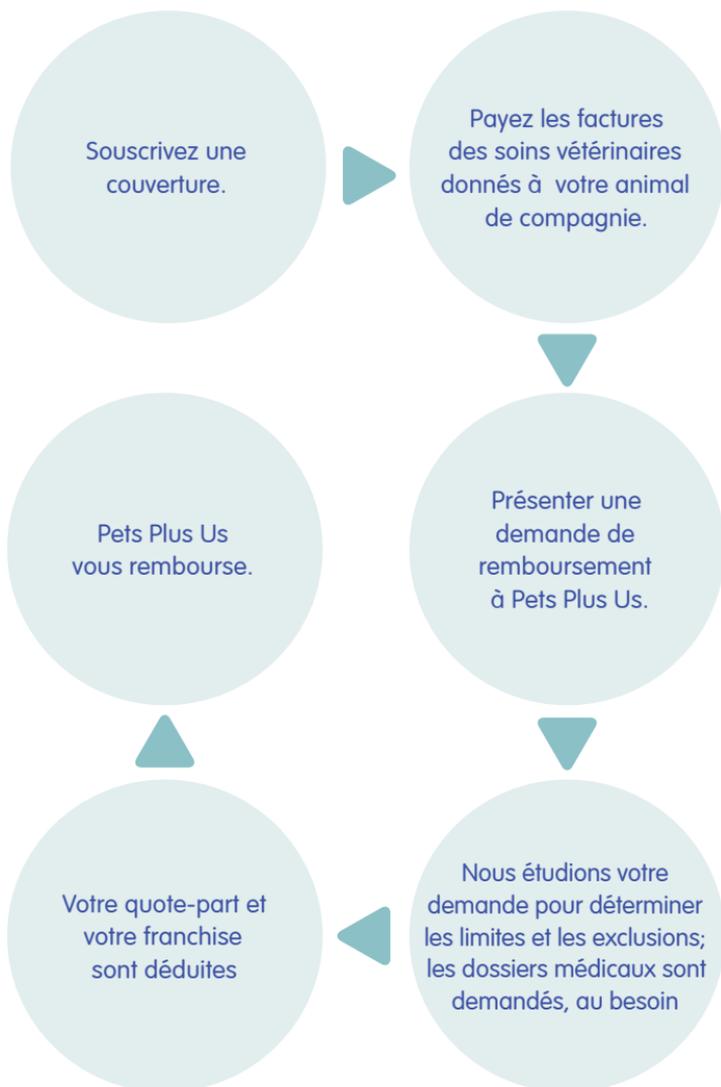
La fraude à l'assurance nuit à tous les propriétaires d'animaux de compagnie!

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

COMMENT FONCTIONNE VOTRE COUVERTURE



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



CONSIDÉRATIONS JURIDIQUES



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

Augmentation et diminution de la couverture

Vous pouvez transformer la présente couverture en l'un de nos régimes offerts, comme le régime *Accident et Maladie Plus* ou *Accident et Maladie Max*. L'un de nos représentants sera heureux de vous expliquer les options qui s'offrent à vous.

Autres couverture

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

Avis par courriel

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

Lois applicables

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

Contrat d'assurance

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

Actions en justice

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

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

Droits au recouvrement

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

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

Nous ne ferons aucun paiement pour des remboursements pour lesquels un autre assureur pourrait vous dédommager, sauf pour les montants payables au-delà de la couverture de cette autre assurance et toute contribution conformément à la loi. Si nous vous remboursons pour une demande que vous auriez pu faire à un autre assureur, notre obligation est subrogée à ce droit. Vous devrez nous aider à récupérer les paiements faisant objet de subrogation et nous rembourser ce que vous récupérez de cet assureur (au maximum du paiement que nous vous avons remis). Nonobstant toute disposition contraire dans la présente convention et sans préjudice pour tout autre droit ou recours nous étant disponible, nous pouvons compenser ou récupérer toute responsabilité qui vous est due, conformément à cette politique, toute dette que nous déterminons de bonne foi que vous nous devez; incluant, sans limites, tous paiements indus que nous vous aurions faits par subrogation, par erreur ou autre.



Les mots sont puissants. Nous comprenons qu'ils peuvent avoir un sens différent selon les personnes. C'est la raison pour laquelle nous avons préparé, ci-après, une liste des termes, puisqu'il est important à bien comprendre le sens que nous leur donnons.

accident

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

Aux fins de la présente police, les ligaments croisés, la luxation de la rotule, la dysplasie de la coude, la dysplasie de la hanche et la boiterie sont spécifiquement définis comme un maladie.

affection

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

affection associée

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

affection bilatérale

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

affection préexistante

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

animal de compagnie

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

année d'assurance

Chaque période de douze mois qui prend fin à la date anniversaire de la police.

appareil reproducteur

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

assurance (voir couverture)**autopsie**

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

congénital

Particularité dont l'origine se manifeste dès la naissance.

chiot

Un jeune chien âgé de sept semaines à un an.

Communauté Pets Plus Us

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

conditions légales

Les conditions qui, en vertu de la loi de certaines provinces,

doivent être incluses dans votre contrat. Dans les autres provinces, elles font partie du contrat, mais ne sont pas obligatoires en vertu de la loi.

contrat (aussi appelé police)

Votre entente sur l'assurance que vous avez conclue avec nous et qui est attestée par votre proposition d'assurance, le présent *Guide de l'utilisateur*, votre *Sommaire de la couverture* et les modifications qui peuvent y être apportées à l'occasion, le document sur les Conditions légales et tout document joint au *Guide de l'utilisateur* lors de l'émission, de même que toute modification convenue ou signifiée par écrit après l'émission de la police. Ce contrat inclut également toute couverture d'essai et tout coupon que vous pourriez avoir eus avec nous avant l'émission de la police. Veuillez conserver ensemble et en lieu sûr tous vos documents d'assurance.

couverture (aussi appelée police ou assurance)

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

date d'entrée en vigueur de la police

Date à laquelle votre contrat avec nous prend effet. Dans le cas de la couverture d'essai de six semaines, la couverture est valide pour une période de six semaines, à partir de 0 h 01, le jour de l'arrivée de votre animal à la maison. Une période d'attente de 48 heures est applicable après la date d'entrée en vigueur de la police. Cette date est définie dans votre *Sommaire de la couverture*.

demande de remboursement (aussi appelée demande de règlement)

Une demande que vous nous présentez pour obtenir un remboursement.

euthanasie

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

famille immédiate

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

franchise (voir aussi quote-part)

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

fraude

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

Guide de l'utilisateur (aussi appelée Guide)

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

hospitalisation

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

maladie

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

médicalement nécessaire

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

médicament

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

médecin vétérinaire autorisé, un traitement aux anticorps monoclonaux homologués et mis en marché peut également être admissible à la couverture.

membre

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

nous, notre, nos

Pets Plus Us, une division de PTZ Insurance Services Ltd

numéro de membre

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

numéro de police

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

part, notre part (voir remboursement)

part, votre part (voir quote-part)

période d'attente

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

poison

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

police, documents de police (voir contrat)**propriétaire secondaire/copropriétaire**

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

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

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

remboursement

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

soins endodontiques (aussi appelée traitement de canal)

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

soins orthodontiques

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

Sommaire de la couverture

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

traitement

Soins médicaux prodigués par un vétérinaire à votre animal de compagnie à la suite d'une maladie ou d'une blessure accidentelle.

traumatisme

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

urgence médicale

Accident ou maladie qui nécessite un traitement immédiat pour la survie de l'animal, prescrit par un médecin vétérinaire autorisé.

vaccins vétérinaires

Les immunisations contre des maladies pouvant être prévenues par la vaccination, tels qu'ils sont décrits et reconnus par l'Association canadienne des médecins vétérinaires.

vétérinaire ou médecin vétérinaire

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

vous, votre, vos

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

CONDITIONS LÉGALES



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

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

Déclaration inexacte

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

Biens d'autrui

2. Sauf stipulation contraire expressément indiquée dans le contrat, l'assureur n'est pas responsable des pertes ni des dommages causés à un bien appartenant à une autre personne que l'assuré, à moins que l'intérêt de l'assuré dans ce bien ne soit indiqué au contrat.

Transfert d'intérêt

3. L'assureur est responsable des pertes ou dommages survenant après une cession autorisée en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Canada) ou un transfert de

titre par succession, par l'effet de la loi ou pour cause de décès.

Changement essentiel

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

Résiliation

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

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

- a) soit par l'assureur qui donne à l'assuré un avis de résiliation de quinze jours envoyé par courrier recommandé ou un avis écrit de résiliation de cinq jours remis à personne ou remis par messenger port payé si la personne qui a livré l'avis a consigné son envoi;
- b) soit par l'assuré en tout temps en présentant une demande à cet effet.

(2) En cas de résiliation du contrat par l'assureur :

- a) celui-ci rembourse la différence entre la prime effectivement acquittée par l'assuré et la prime calculée au prorata de la période écoulée; cependant, cette prime ne doit en aucun cas être réputée inférieure à la retenue de toute prime minimale fixée;
- b) le remboursement accompagne l'avis, à moins qu'il n'y ait lieu d'ajuster ou de fixer le montant de la prime, auquel cas le remboursement est fait le plus tôt possible.

- (3) En cas de résiliation du présent contrat par l'assuré, l'assureur rembourse le plus tôt possible la différence entre la prime effectivement payée par l'assuré et la prime calculée au taux à court terme, correspondant à la période écoulée. Toutefois, en aucun cas, la prime calculée au taux à court terme pour la période écoulée ne doit être réputée inférieure à la retenue de toute prime minimale fixée.
- (4) Le remboursement peut se faire en espèces, par mandat-poste, mandat de compagnie de messagerie ou par chèque encaissable au pair.
- (5) Le délai de quinze jours mentionné à l'alinéa (1) a) de la présente condition commence à courir le jour qui suit la réception de la lettre recommandée au bureau de poste auquel elle est adressée.

Obligations après le sinistre

6. (1) Lorsqu'une perte ou un dommage survient au bien assuré, l'assuré doit, si cette perte ou ce dommage est couvert par le contrat, en plus de se conformer aux exigences des conditions 9, 10 et 11 :
 - a) *en donner sans délai avis par écrit à l'assureur;*
 - b) *remettre le plus tôt possible à l'assureur une preuve de sinistre attestée par une déclaration solennelle :*
 - (i) *dressant un inventaire complet du bien détruit et endommagé et indiquant en détail les quantités, les coûts, la valeur réelle en espèces et les autres renseignements relatifs au montant du règlement demandé,*
 - (ii) *établissant, au mieux de sa connaissance, quand et comment s'est produit le sinistre et, s'il est dû à un incendie ou à une explosion causée par la combustion, quelle a été l'origine de l'incendie ou de l'explosion,*
 - (iii) *établissant que le sinistre n'est pas dû à un acte intentionnel de l'assuré, à sa négligence ni ne s'est produit à l'incitation ou avec l'aide ou la connivence de l'assuré,*
 - (iv) *indiquant le montant des autres assurances et le nom des autres assureurs,*
 - (v) *indiquant l'intérêt de l'assuré et de tous les tiers dans le bien, avec les détails de tous les privilèges, sûretés et autres charges grevant le bien,*

- (vi) indiquant toute modification de titre, d'usage, d'occupation, d'emplacement ou de possession du bien ou de la nature du risque à l'égard de celui-ci depuis l'établissement du contrat,
 - (vii) indiquant l'endroit où se trouvait le bien assuré au moment du sinistre;
- c) s'il y est tenu, dresser un inventaire complet des biens non endommagés en indiquant en détail les quantités, les coûts et la valeur réelle en espèces;
- d) s'il y est tenu et si cela est possible, produire les livres de compte, les récépissés d'entrepôt et les inventaires, fournir les factures et les autres pièces comptables attestées par déclaration solennelle, et fournir copie de la partie écrite de tout autre contrat.
- (2) Les preuves fournies en vertu des alinéas (1) c) et d) de la présente condition ne constituent pas des preuves de sinistre au sens des conditions 12 et 13.

Fraude

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

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

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

Sauvetage

9. (1) Lorsqu'un bien assuré par le contrat est perdu ou endommagé, l'assuré prend toutes les mesures raisonnables pour empêcher que ce bien ne subisse d'autres dommages et que d'autres biens assurés par le contrat ne soient endommagés et, notamment, si cela est nécessaire, les déplace pour prévenir qu'ils soient endommagés ou pour prévenir d'autres dommages.

- (2) L'assureur contribue au prorata des intérêts respectifs des parties aux dépenses raisonnables et acceptables relatives aux mesures prises par l'assuré et requises en vertu de la sous-condition (1) de la présente condition.

Accès, prise en charge, abandon

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

Estimation

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

Date de règlement du sinistre

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

Remplacement

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

preuves du sinistre, et par la suite procède avec diligence pour achever les travaux.

Action

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

Avis

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

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

Avis

- 15 (1) L'avis écrit peut être remis à l'assureur comme suit :

1. *Il peut être remis à personne à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province.*
2. *Il peut être expédié par courrier recommandé à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province.*
3. *Il peut être transmis par un moyen électronique. 2020, chap. 36, annexe 22, art. 3.*

- (2) L'avis écrit peut être remis à l'assuré désigné dans le contrat comme suit :

1. *Il peut être remis à personne.*
2. *Il peut être livré par messenger port payé à la dernière adresse de l'assuré figurant dans les dossiers de l'assureur si la personne qui a livré l'avis a consigné son envoi.*
3. *Il peut être expédié par courrier recommandé à la dernière adresse de l'assuré figurant dans les dossiers de l'assureur.*
4. *Il peut être transmis par un moyen électronique, si l'assuré y consent. 2020, chap. 36, annexe 22, art. 3.*

(3) Dans la présente condition, le terme «recommandé»
signifie recommandé au Canada ou à l'étranger.

L.R.O. 1990, chap. I.8, art. 148; 2016, chap. 5, annexe 14, art. 3.

COORDONNÉES

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

Tél. sans frais : 1-800-364-8422

Courriel : info@petsplusus.com

Site Web : petsplusus.com

Les polices d'assurance pour animaux de compagnie Pets Plus Us sont **souscrites par la Société d'assurance générale Northbridge**,

105, Adelaide Street West, Toronto (Ontario) M5H 1P9

Téléphone : 1-855-620-6262

Courriel : info@nbfc.com

© Tous droits réservés, 2024. Les produits d'assurance pour animaux de compagnie Pets Plus Us sont **Souscrits par la Société d'assurance générale Northbridge** et sont distribués par PTZ Insurance Services Ltd. et Société d'Assurances Collectives (Sodaco) Inc. au Québec. L'assurance pour animaux de compagnie Pets Plus Us est offerte dans toutes les provinces et tous les territoires. Pets Plus UsMD, Pets Plus Us & Design et les mots et les logos connexes sont des marques de commerce et la propriété de PTZ Insurance Services Ltd.

902FR PPU_UG_HDST ed 07 2024