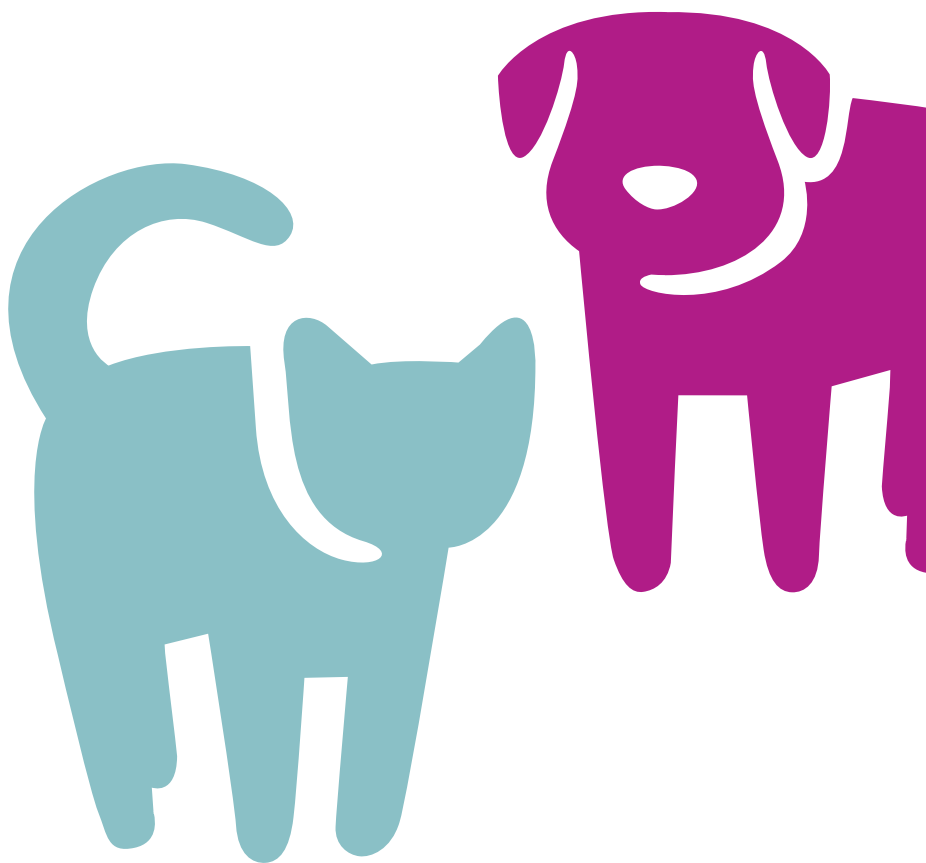


SOINS DE BIEN-ÊTRE

# GUIDE DE L'UTILISATEUR



Les Assurances

**PETS**



**US**

Le meilleur ami des  
propriétaires d'animaux

Souscrits par la Société d'assurance  
générale Northbridge

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





Le proverbe « mieux vaut prévenir que guérir » est une sagesse éternelle qui s'applique aussi bien aux gens qu'à leurs animaux de compagnie. Dans le but de promouvoir le bonheur des propriétaires d'animaux de compagnie, l'assurance des animaux de compagnie de Pets Plus Us propose une couverture exhaustive pour les soins vétérinaires permettant à votre animal de bénéficier de soins préventifs et de promouvoir leur bonne santé physique. C'est la raison pour laquelle nous appelons cette garantie :

## SOINS DE BIEN-ÊTRE

(Ce document est votre Guide de l'utilisateur. Il contient également les « Conditions de la police d'assurance ».)

Pour obtenir des détails précis sur votre police « Soins de bien-être », veuillez consulter le « Sommaire de la garantie » ci-joint ou la version la plus récente du *Sommaire de la garantie* que nous vous avons envoyée. Vous trouverez ici d'importants renseignements, comme la date d'entrée en vigueur de votre police et votre limite annuelle.

De même, certains termes ont un sens très précis dans le présent *Guide de l'utilisateur*; veuillez vous reporter au *glossaire* pour connaître les définitions.

Présentement nous posédons un autre régime qui procure une couverture en cas de maladie, de blessures, d'accident, d'hospitalisation, de chirurgie et plus. Songez à une garantie *Accident et maladie* de Pets Plus Us. Visitez notre site Web au [www.petsplusus.com](http://www.petsplusus.com) ou appelez le 1 800 364-8422 pour en savoir davantage.

# CONTENU

Aperçu de la couverture	6
Détails sur les indemnités des soins de bien-être	7
Exclusions – ce qui n’est pas couvert	12
Moment où la garantie entre en vigueur	14
Moment où la police prend fin	15
Vos obligations	16
Demande de remboursement	17
Comment fonctionne votre garantie	19
Questions juridiques	20
Glossaire	22
Conditions légales	23
Coordonnées	32

# APERÇU DE LA COUVERTURE



## Indemnités des soins de bien-être

L'assurance des Soins de bien-être n'a pas de limite pour la durée de vie de l'animal et comprend :

- Vaccins
- Profil sanguin annuel
- Traitement et prévention antipuces
- Prévention du ver de coeur (chien seulement)
- Test de ver de coeur
- Coproscopie ou autrement appelée test fécal
- Vermifugation
- Analyse d'urine
- Coupure des griffes
- Castration ou ovariectomie
- Micropuce
- Soins dentaires

## Éléments exclus de l'assurance

- Maladie
- Blessures et accidents
- Services et fournitures non essentiels
- Procédures facultatives

Aucune franchise ni coassurance ne s'applique aux indemnités des Soins de bien-être

# DÉTAILS SUR LES INDEMNITÉS DES SOINS DE BIEN-ÊTRE



Vous trouverez ici des renseignements utiles et détaillés sur les indemnités d'assurance que nous versons pour votre animal de compagnie. Ces indemnités dépendent de l'âge de votre animal au moment où la garantie est en vigueur.

Consultez votre Sommaire de la couverture pour connaître l'indemnité maximale que vous avez choisie.

## **Indemnité maximale**

Tous les montants maximums des indemnités se rapportent à l'année de la police et s'appliquent aux montants après impôt.

Il n'y a aucune franchise ni coassurance qui s'applique aux Soins de bien-être.

Il n'existe pas de limite pour la durée de vie de votre animal de compagnie.

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

***Sous réserve de ces conditions, nous couvrons les dépenses ci-après pendant que la police est en vigueur :***

### **1. Examen annuel**

Un examen de santé initial effectué par un vétérinaire autorisé.

### **3. Vaccins**

Les vaccins recommandés administrés par votre vétérinaire ou sous sa supervision.

### **3. Profil sanguin annuel de bien-être**

Il s'agit des analyses de sang pour diagnostiquer les signes précoces d'une maladie.

### **4. Traitement et prévention antipuces**

Il s'agit de soins vétérinaires visant à traiter une infestation de puces

ainsi que l'administration de médicaments préventifs contre les infestations futures.

### **5. Prévention du ver du cœur (chiots seulement)**

Garantie de l'administration de médicaments pour la prévention du ver du cœur par un vétérinaire autorisé. Dans le cas où la prévention antipuces et du ver du cœur est combinée en un seul produit, la garantie est prolongée pour inclure des limites pour les sections 6 et 7.

### **6. Test du ver du cœur**

Dans les provinces où votre vétérinaire juge nécessaire l'analyse de sang pour déterminer l'état du ver du cœur dans votre chien et les soins appropriés; cette indemnité couvre les frais de diagnostic et de prélèvement de sang.

### **7. Coproscopie**

Une analyse des selles de votre animal pour déceler les parasites internes.

### **8. Vermifugation**

Traitement de routine pour éliminer les parasites internes. Ce traitement doit être prodigué par un vétérinaire autorisé.

### **9. Analyse d'urine, y compris les prélèvements**

Prélèvement et analyse détaillée d'échantillons d'urine de votre animal.

### **10. Coupe des griffes**

La coupe des griffes de votre animal par un membre de l'équipe vétérinaire.

### **11. Castration ou ovariectomie**

Les services doivent être prodigués par un vétérinaire autorisé.

### **12. Option de micropuce**

Une micropuce ISO que le vétérinaire insère sous la peau de votre animal. Une micropuce implantée peut vous aider à trouver rapidement votre animal s'il est perdu ou volé.

### **13. Option de soins dentaires**

Garantie pour le nettoyage et le polissage des dents de votre animal s'ils sont effectués par un vétérinaire autorisé ou un technicien vétérinaire autorisé dans un hôpital vétérinaire. Cette option



comprend la garantie pour toutes les procédures accessoires liées directement à l'entretien d'une bouche saine (y compris le nettoyage sécuritaire et complet des dents, l'analyse sanguine pré-opératoire, la fluidothérapie, l'anesthésiant, l'hospitalisation, les rayons X et l'extraction des dents) et jugées nécessaires au moment du nettoyage et du polissage.

## EXCLUSIONS – CE QUI N'EST PAS COUVERT



Il est important de connaître les frais qui ne sont pas admissibles dans le cadre de votre garantie. Cela peut vous aider à prendre des décisions éclairées pour une gestion responsable de la santé et du bien-être de votre animal.

Cette partie de votre *Guide de l'utilisateur* décrit les éléments qui sont exclus de l'assurance. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à appeler le 1 800 364-8422 et nous serons heureux de vous donner plus de détails.

Seuls les traitements ou les services prodigués ou prescrits par un vétérinaire autorisé peuvent être couverts par l'assurance.

Aucune garantie ni aucun paiement ne sont prévus à l'égard de toute perte ou de tout sinistre découlant totalement ou partiellement d'un des risques exclus ci-dessous, ou occasionné par l'un d'eux :

***Un soin ou un service occasionné par ou en relation, avec un accident ou une maladie.***

### ***Soins dentaires***

Soins endodontiques et orthodontiques, y compris le traitement des irrégularités de structure des dents, des problèmes d'occlusion, de la pulpe dentaire ou des racines.

### **Procédures facultatives**

Procédures considérées comme non nécessaires du point de vue médical, y compris, mais non de manière limitative : chirurgie esthétique, dévocalisation, dégriffage, taille des oreilles, taille des griffes, toilettage, repris nasaux ou cutanés, sténose narinaire ou taille de la queue.

### **Épidémie, pandémie**

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

### **Visites à domicile**

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

### **Soins inadéquats**

Les coûts découlant de la négligence, de l'abus ou de blessures intentionnelles infligées à votre animal de compagnie par vous ou par tout autre membre de votre ménage.

### **Médicaments**

Les coûts associés aux médicaments qui n'ont pas, au Canada, un numéro d'identification du médicament (DIN), un numéro de produit de santé naturel (PSN) ou un numéro associé au Programme de déclaration provisoire (PDP).

### **Services et fournitures non essentiels**

Les dépenses engagées pour le toilettage, les suppléments minéraux, les vitamines et tout type de nourriture pour animaux de compagnie ainsi que les bains réguliers ou médicamenteux.

### **Incidents nucléaires**

Les dépenses découlant d'une explosion nucléaire, d'une contamination imputable à des substances radioactives ou tout incident nucléaire au sens de la *Loi sur la responsabilité nucléaire*.

### **Post-mortem**

Tests ou procédures post-mortem.

### **Gestation, mise bas**

Les dépenses liées à la gestation ou la mise bas, y compris les soins à la portée et d'autres procédures de routine.

### **Activités à risque**

Aucune garantie ni aucun paiement n'est prévu à l'égard des dépenses découlant d'activités comme la garde de commerce, les combats organisés, la chasse 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.

### **Temps et frais de déplacement**

Les frais de déplacement à destination ou en provenance d'un hôpital vétérinaire ou du cabinet vétérinaire.

### **Activités dans le cadre d'une guerre**

Les dépenses liées aux maladies ou aux blessures subies lors d'activités dans le cadre d'une guerre, par exemple des actes de terrorisme, un bombardement, une guerre civile, une rébellion ou toute mission entreprise par des forces armées. Cette exclusion s'applique même si aucune guerre n'a été déclarée.

## MOMENT OÙ LA GARANTIE ENTRE EN VIGUEUR



La garantie prend effet à 00 h 01, au moment de la date d'entrée en vigueur de votre police.

# MOMENT OÙ VOTRE POLICE PREND FIN



## ***Votre police et toutes les garanties associées prennent fin à la première des éventualités suivantes :***

1. À la date où nous résilions votre contrat conformément à la section 5(1) des Conditions légales parce que vous n'avez pas payé la prime lorsqu'elle était exigible;
2. La date du décès de votre animal à condition que vous nous en avisiez dans les soixante (60) jours suivant cette date et que vous n'avez présenté aucune demande d'indemnisation en vertu de votre police depuis la dernière date d'entrée en vigueur et la dernière date de renouvellement de la police;
3. La date de prélèvement du mois qui suit la date de réception de votre avis d'annulation, aussi longtemps que les paiements de votre prime sont à jour, que vous n'avez pas soumis de demandes de remboursement depuis la dernière date d'entrée en vigueur et la dernière date de renouvellement de la police;
4. La date d'échéance de la prime du mois qui suit la date de réception de votre avis d'annulation, et ce, à condition que la prime totale que vous nous avez payée depuis la dernière date d'entrée en vigueur et la dernière date de renouvellement soit égale ou dépasse la prime minimale retenue qui est indiquée sur votre Sommaire de la garantie.

En cas d'annulation de la présente police de votre part, aucune prime ne vous sera remboursée à moins que vous ayez choisi de payer la prime annuellement à l'avance. Si vous avez payé la prime annuellement à l'avance et que la police arrive à échéance en vertu des sections 2 ou 3 ci-dessus, nous vous rembourserons la prime payée au prorata en fonction de la période qui s'est écoulée entre la dernière date d'entrée en vigueur et la date de renouvellement de la

police. Nous ne rembourserons pas la prime si la police arrive à échéance en vertu de la section 4 ci-dessous.

### **Renouvellement**

Vous pouvez résilier votre police à n'importe quelle date de renouvellement de la police. Nous vous aviserons avant la date de renouvellement de la prime exigible pour les

12 mois suivants. Si vous ne nous avisez pas de votre intention de résilier la police avant ou dans les 30 jours jours suivant la date de renouvellement, votre police sera renouvelée pour une autre période d'une année, étant entendu que la prime sera exigible en fonction des nouveaux taux.

## VOS OBLIGATIONS



Vous trouverez ci-dessous une description de vos responsabilités relativement au paiement de la garantie.

### **Le coût**

Les coûts que vous devez payer pour votre police Pets Plus Us sont les primes. Vous devez payer la prime qui s'applique à votre police pour que celle-ci demeure en vigueur. Le montant de la prime peut être établi en consultant votre *Sommaire de la garantie*. Les primes sont exigibles mensuellement à la date de votre paiement.

Votre adhésion au programme Options de soins préventifs comprend des frais d'administration annuels non remboursables de 25 \$.

Votre prime ou les éléments de votre garantie ne changent pas plus souvent qu'une fois par période de 12 mois. En cas de changement, nous vous ferons parvenir un préavis.

## Votre coassurance

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

Nous vous remboursons 100 % jusqu'à concurrence du montant maximal admissible figurant dans votre *Sommaire de la garantie*.

Les taxes sont incluses dans les montants qui vous sont remboursés en vertu de toutes les garanties de Pets Plus Us.

## DEMANDE DE REMBOURSEMENT



Dans cette section, vous trouvez les renseignements sur la façon de soumettre une demande de remboursement (appelée aussi « faire une réclamation ») et ce que vous devez faire avant de présenter une demande.

Nous nous efforçons de traiter toutes les demandes de remboursement, simples ou complexes. 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 payer votre vétérinaire pour tous les services et les traitements fournis avant de nous soumettre une demande de remboursement. Nous vous rembourserons l'ensemble des frais admissibles en fonction des montants et de la garantie précisés dans le présent document.

### Demandes de remboursement

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

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

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

Visitez notre centre des membres : [Portal.PetsPlusUs.com/fr](https://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**

Afin d'éviter les retards, assurez-vous que le formulaire de demande de remboursement contient les renseignements suivants :

- Votre nom, signature et numéro de police;
- Les soins de bien-être prodigués par votre vétérinaire qui sont admissibles pour le remboursement; et
- Tous les reçus payés intégralement (y compris la ventilation détaillée des frais).

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

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

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

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

## Remboursements inadmissibles

Vous ne serez pas remboursé, vous ou votre vétérinaire, pour les tâches administratives, par exemple remplir un formulaire ou envoyer des dossiers médicaux, même si votre vétérinaire décide de vous les facturer.

## Autres règles concernant les remboursements

Nous ne pouvons pas traiter les demandes de remboursement si votre prime n'est pas à jour au moment de la présentation de la demande.

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

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

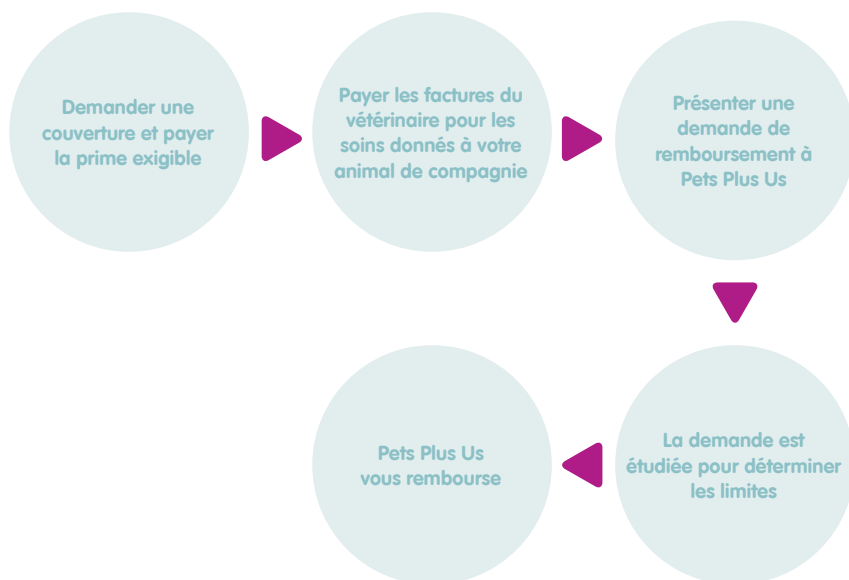
Si nous découvrons que vous avez fait une demande de remboursement fausse ou exagérée, votre couverture sera résiliée immédiatement.



# COMMENT FONCTIONNE VOTRE GARANTIE



Le diagramme ci-après donne un aperçu des procédures relatives à la garantie Pets Plus Us vous concernant.



# QUESTIONS JURIDIQUES



Nous comprenons que la lecture d'un texte juridique peut être fastidieuse. Cependant, il n'en demeure pas moins primordial que vous compreniez votre couverture, vos droits et vos responsabilités juridiques.

## Changements

Les conditions de votre prime ou de la garantie ne changent qu'une fois tous les 12 mois. En cas de changement, vous serez avisé au moins 30 jours à l'avance.

## Résiliation

Si votre animal de compagnie venait à décéder, nous résilierons automatiquement votre police de manière rétroactive à la date du décès.

Nous savons que nous offrons un produit de qualité; néanmoins, si vous décidez de résilier votre couverture, pour quelque raison que ce soit, vous avez 30 jours pour le faire sans obligation financière à partir de la date où vous avez présenté votre demande. En outre, si vous nous demandez de résilier la police dans ce délai, nous vous rembourserons toute somme payée à l'égard des primes et votre police sera résiliée, à la condition que nous ne vous ayons remboursé aucune réclamation.

## Autres garanties

La garantie objet de la présente police est une assurance dite « second payeur ». Cela signifie que s'il existe d'autres régimes ou contrats d'assurance ou tout autre régime dans le cadre duquel vous recevez des indemnités relatives aux frais vétérinaires ou thérapeutiques engagés pour votre animal de compagnie, nous paierons seulement les dépenses engagées en sus de ce qui vous a été remboursé en vertu d'une telle garantie. Les indemnités totales qui vous sont versées par les autres régimes ne peuvent dépasser les frais que vous avez effectivement engagés.

### **Avis par courriel**

Vous pouvez consentir à recevoir vos documents d'assurance et avis connexes par voie électronique (sur le portail clients de Pets Plus Us ou par courriel). Si c'est le cas, nous considérons que les communications que nous vous envoyons sont reçues par vous le jour où nous les envoyons à votre plus récente adresse de courriel 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 demande d'assurance, le présent *Guide de l'utilisateur*, votre *Sommaire de la garantie* et les modifications qui peuvent y être apportées à l'occasion conformément aux modalités de la police, tout document joint au *Guide de l'utilisateur* au moment de l'émission, de même que toute modification convenue ou signifiée par écrit après l'émission de la police. Ce contrat inclut également toute garantie d'essai et tout coupon que vous avez pu avoir avec nous avant l'émission de la police.

### **Actions en justice**

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

### **Droits au recouvrement**

Vous devez vous conformer entièrement aux conditions de votre contrat. Vous pouvez intenter une action en justice contre nous seulement une année après avoir nous fourni une demande d'indemnité. Vous avez également jusqu'à un an à partir de la date où nous avons réclamé la preuve écrite d'une demande d'indemnité pour entreprendre une action en justice visant le recouvrement d'un remboursement en vertu de cette couverture.

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

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

# GLOSSAIRE



Les mots sont puissants. Nous comprenons qu'ils peuvent avoir un sens différent pour différentes personnes. C'est la raison pour laquelle nous avons préparé ci-après une liste des termes pour comprendre leur sens exact.

## **animal âgé**

Un chien ou un chat âgé de huit ans et plus.

## **animal de compagnie**

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

## **année de la police**

Chaque période de 12 mois qui se termine à la date de renouvellement de la police.

## **assurance (voir garantie)**

### **chaton**

Un jeune chat âgé de sept semaines à un an.

### **chiot**

Un jeune chien âgé de sept semaines à un an.

## **coassurance, notre coassurance (voir remboursement)**

## **communauté Pets Plus Us**

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

## **conditions légales**

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

## **contrat (appelé aussi police)**

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

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

Date à laquelle votre contrat avec nous entre en vigueur. Une période d'attente est applicable après la date d'entrée en vigueur de la police. Cette date est définie dans votre *Sommaire de la garantie*.

## **date de renouvellement de la police**

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

## **demande de remboursement (appelée aussi réclamation)**

Une demande de remboursement que vous nous présentez.

### **famille immédiate**

Votre époux (ou conjoint de fait) et l'ensemble de vos enfants, parents, frères et sœurs.

### **garantie (appelée aussi police, assurance)**

La protection de votre animal de compagnie selon les conditions de votre option d'assurance et telle qu'elle est précisée dans votre *Sommaire de la garantie*.

### **guide de l'utilisateur (appelé aussi guide)**

C'est le présent *Guide de l'utilisateur* qui constitue également les conditions de votre police.

### **maladie**

Maladie et tout changement dans l'état de santé de votre animal qui est diagnostiqué par un vétérinaire.

### **membre**

Un 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 contrat d'assurance**

Le numéro de police spécifique qui sert à vous identifier et à déterminer la garantie à laquelle vous avez souscrit pour votre animal de compagnie. Veuillez noter que nous pouvons avoir plus d'un numéro de police pour vous si vous avez sélectionné plusieurs options de garantie. Le numéro de la police figure dans votre *Sommaire de la garantie*.

### **numéro de membre**

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

### **police, documents de la 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.

### **remboursement**

La partie des frais couverts que nous payons.

### **soins endodontiques (appelés aussi traitement radiculaire)**

Il s'agit de soins dentaires prodigués par un professionnel et nécessitant l'extraction de la pulpe dentaire malade ou endommagée. La cavité est remplie et scellée.

### **soins orthodontiques**

Il s'agit de soins dentaires prodigués par un professionnel pour aligner correctement les dents.

### **sommaire de la garantie**

Document qui accompagne le présent *Guide de l'utilisateur* et décrit la date d'entrée en vigueur de la police, les options d'indemnité que vous avez choisies et d'autres renseignements sur la garantie. Il comprend également tout *Sommaire de la garantie* que nous vous envoyons pour remplacer une version antérieure. Le *Sommaire de la garantie* fait partie intégrante de votre contrat.

### **traitement**

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

### **vétérinaire**

Un professionnel de la santé qui a une autorisation pour prodiguer des soins médicaux à votre animal au Canada et qui exerce ses activités dans le cadre de cette autorisation.

### **vous, votre, vos**

La personne désignée dans le *Sommaire de la garantie* à titre de titulaire de la police et qui est notre contrepartie au présent contrat d'assurance.

# 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'un avis de ce changement ne soit promptement donné par écrit à l'assureur ou à son agent local. L'assureur ainsi avisé peut rembourser la part non acquise de la prime versée et annuler le contrat, ou aviser par écrit l'assuré que, s'il désire que le contrat demeure en vigueur, il doit, dans les quinze jours qui suivent la réception de l'avis, verser à l'assureur une surprime. À défaut de paiement, le contrat cesse d'être en vigueur et l'assureur rembourse la part non acquise de la prime versée.

## Résiliation

5. (1) Le présent contrat peut être résilié :

- a) soit par l'assureur qui donne à l'assuré un avis de résiliation de quinze jours par courrier recommandé, ou un avis écrit de résiliation de cinq jours s'il est remis à personne;

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

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

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

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

- (3) En cas de résiliation du présent contrat par l'assuré, l'assureur rembourse le plus tôt possible la différence entre la prime effectivement payée par l'assuré et la prime calculée au taux à court terme, correspondant à la période écoulée. Toutefois, en aucun cas, la prime calculée au taux à court terme pour la période écoulée ne doit être réputée inférieure à la retenue de toute prime minimale fixée.



- (4) Le remboursement peut se faire en espèces, par mandat-poste, mandat de compagnie de messagerie ou par chèque encaissable au pair.
- (5) Le délai de quinze jours mentionné à l'alinéa (1) a) de la présente condition commence à courir le jour qui suit la réception de la lettre recommandée au bureau de poste auquel elle est adressée.

### Obligations après le sinistre

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

d) s'il y est tenu et si cela est possible, produire les livres de compte, les récépissés d'entrepôt et les inventaires, fournir les factures et les autres pièces comptables attestées par déclaration solennelle, et fournir copie de la partie écrite de tout autre contrat.

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

### **Fraude**

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

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

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

### **Sauvetage**

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

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

10. Après qu'un bien assuré a été perdu ou endommagé, l'assureur a immédiatement, pour ses agents accrédités, un droit d'accès et d'entrée suffisant pour leur permettre d'inspecter et d'examiner le bien et de faire une estimation du sinistre et, après que l'assuré a mis le bien en sécurité, un autre droit

d'accès et d'entrée suffisant pour lui permettre de faire une estimation ou une estimation détaillée du sinistre. L'assureur n'a toutefois pas le droit de prendre en charge le bien assuré ni en prendre possession, et le bien assuré ne peut être abandonné à l'assureur sans son consentement.

### Estimation

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

### Date de règlement du sinistre

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

### Remplacement

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

### Action

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

### Avis

15. L'avis écrit destiné à l'assureur peut être remis ou expédié par courrier recommandé à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province. L'avis écrit destiné à l'assuré

nommément désigné dans le contrat peut lui être remis à personne ou par courrier recommandé adressé à la dernière adresse postale indiquée à l'assureur. Dans la présente condition, le terme «recommandé» signifie recommandé au Canada ou à l'étranger.

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

## Avis

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

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

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

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

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

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

# NOTES



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# NOTES



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# NOTES



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# COORDONNÉES

Veillez garder contact! Voici ci-dessous quelques coordonnées importantes si vous avez des questions supplémentaires sur votre garantie, ou si vous désirez modifier vos renseignements personnels.

**Appelez-nous au numéro sans frais suivant : 1 800 364-8422**

**Envoyez-nous un courriel à : [info@petsplusus.com](mailto:info@petsplusus.com)**

**Visitez-nous à : [petsplusus.com](https://petsplusus.com)**

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

Téléphone : 1-855-620-6262

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

© Tous droits réservés, 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.