

ACCIDENT ET MALADIE GUIDE DE L'UTILISATEUR

La police d'assurance pour animaux
de compagnie Pets Plus Us®



est souscrite par

Northbridge Assurance



Les Assurances

**PETS
PLUS
US**

Le meilleur ami des
propriétaires d'animaux



LE PORTAL POUR LES MEMBRES PETS PLUS US® EST UN OUTIL EN LIGNE QUI VOUS PERMET D'EFFECTUER LES ACTIONS SUIVANTES :



Consulter votre
couverture actuelle



Soumettre vos
réclamations en ligne



Accéder à vos
coordonnées et les
modifier facilement



Faire le suivi de
vos réclamations
précédentes et de leur
état d'avancement



**Visitez le site
portal.petsplusus.com
pour créer votre compte.**

COMMENT SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION :



Emmenez votre animal chez le vétérinaire pour son traitement.



Payez votre facture vétérinaire.



Documents exigés pour soumettre une réclamation :

- Facture fermée/finalisée
- Notes du médecin vétérinaire obtenues lors de votre consultation



Soumettez votre réclamation.

Portail client : portal.petsplusus.com

Adresse courriel : submissions@petsplusus.com



Obtenez un remboursement plus rapide de vos réclamations en vous inscrivant au dépôt direct.



Assurance pour animaux de compagnie Pets Plus Us

Pets Plus Us – Accidents et maladies

Ouaf! Miaou! Bonjour!

Nous sommes ravis de vous compter parmi nous, vous et votre animal de compagnie. Nous aimons les animaux et nous nous sommes donné pour mission d'aider les gens à offrir les meilleurs soins possibles à leurs animaux de compagnie. Nous tenons à vous remercier de nous avoir choisis comme votre fournisseur d'assurance pour animaux de compagnie.

Notre objectif est de proposer des polices qui sont simples et faciles à utiliser. Et surtout, nous voulons répondre à vos besoins et à ceux de votre animal. Ce guide a pour but de vous donner un aperçu clair et honnête de ce que votre police couvre et de la manière de l'utiliser. Nos représentants amicaux et compétents sont toujours prêts à répondre à vos questions et à résoudre tout problème lié à votre police. Si vous avez une suggestion ou une plainte à formuler, nous vous encourageons à en parler afin que nous puissions continuer à dépasser vos attentes.

Cette police est rédigée dans un langage simple afin que vous sachiez exactement à quoi vous attendre de nous et ce que nous attendons de vous! Nous avons essayé d'éliminer autant que possible le jargon des assureurs. Si vous rencontrez des termes techniques dans ce guide, le glossaire à la fin vous expliquera exactement ce que nous voulons dire.

Pets Plus Us s'engage à payer chaque demande de remboursement admissible que vous soumettez. Votre police couvre certains soins médicaux de votre animal, mais pas d'autres. Il est très important de lire le guide de la police dans son intégralité. Il vous aidera à comprendre ce que nous pouvons et ne pouvons pas prendre en charge et il vous indiquera les démarches à suivre pour obtenir le remboursement des frais vétérinaires de votre animal.

Lorsque vous présentez une demande de remboursement, nous utilisons ce guide, ainsi que les dossiers médicaux et les antécédents de santé de votre animal, pour confirmer que votre demande est couverte et payable. Si une partie de ce document n'est pas claire, ou si nous ne répondons pas à vos besoins, faites-le-nous savoir.

Ne vous traînez pas les pattes!

Programmes d'assurance pour animaux de compagnie Pets Plus Us

Pour nous joindre

Vous pouvez nous joindre de plusieurs façons :

Visitez notre portail pour les membres à l'adresse portal.petsplusus.com.

Envoyez-nous un courriel à l'adresse info@petsplusus.com

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

Ou envoyez-nous une lettre par la poste à l'adresse suivante :

PTZ Insurance Services Ltd
710, Dorval Drive, Suite 400
Oakville (Ontario) L6K 3V7

© Tous droits réservés, 2023. 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.

Contenu.

1. **Votre police d'assurance.....page 8**
Cette section explique le contenu de votre Résumé de la couverture et où le trouver. Elle définit également certains termes clés que vous devriez connaître pour comprendre cette police.
2. **Pour commencer.....page 10**
Cette section décrit les procédures que nous suivons pour examiner les antécédents médicaux de votre animal, déterminer les **problèmes médicaux préexistants**, traiter les demandes de remboursement, et interagir avec vous et votre vétérinaire.
3. **Fonctionnement de votre police.....page 14**
Cette section décrit les procédures à suivre pour faire une demande de remboursement, apporter des modifications à votre police, annuler votre police, nous informer d'un problème, ou nous joindre pour toute autre question.
4. **Votre couverture.....page 20**
Cette section décrit notre couverture et vous donne des renseignements sur les zones spéciales de couverture.
5. **Limites de la couverture.....page 32**
Cette section vous informe de votre plafond annuel de remboursement ainsi que des limites de remboursement appliquées aux zones spéciales de couverture.
6. **Éléments non couverts.....page 32**
Cette section décrit nos « **exclusions** générales ». Nous pensons qu'il est important de vous expliquer les types de **problèmes médicaux** et de traitements que nous ne couvrons pas afin de vous éviter toute déception future.
7. **Glossaire.....page 45**
Cette section définit en langage simple tous les termes techniques que nous n'avons pas pu éviter d'utiliser dans cette police.

8. Renseignements juridiques et conditions légales.....page 55

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

1. Présentation de votre police d'assurance

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

Vous y trouverez également votre Résumé de la couverture.

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

1.1 Termes clés

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

- Par « **accident** », nous entendons un événement soudain, spécifique à un moment et à un lieu, causé par une force extérieure connue qui aboutit à une blessure aiguë de votre animal. Aux fins de cette police, les ballonnements, les indiscretions alimentaires ou l'ingestion d'eau contaminée, les blessures aux ligaments croisés, les luxations de la rotule, les dysplasies du coude ou de la hanche et la boiterie sont des problèmes médicaux spécifiquement définis comme des maladies et sont soumis à des périodes d'attente pour maladie.
- Par « **maladie** », nous entendons un problème médical ou une pathologie, ou tout changement de l'état de santé normal de votre animal qui n'est pas causé par un accident.
- Par « **problème médical** », nous entendons un accident, une maladie ou des signes et symptômes cliniques observés chez votre animal, même si un aucun diagnostic définitif n'a été établi.

- Par « **problème médical préexistant** », nous entendons tout problème médical qui existait ou qui s'est déclaré avant la fin de la période d'attente de votre police, même si aucun diagnostic n'a été officiellement établi. Pour obtenir une définition détaillée des problèmes médicaux préexistants, veuillez consulter notre glossaire.
- Par « **problème médical associé** », nous entendons tout problème médical découlant de la présence ou du traitement d'un autre problème médical antérieur. Certains accidents et maladies peuvent rendre un animal plus susceptible de développer un problème médical secondaire. Une dislocation de la hanche, par exemple, peut rendre un animal plus susceptible de développer une arthrite. Le diabète rend un chien plus susceptible d'avoir des cataractes.
- Par « **apparition** », nous entendons la date à laquelle un accident s'est produit pour la première fois ou la date à laquelle les symptômes d'un problème médical sont apparus pour la première fois. Dans la plupart des cas, la date d'apparition est différente de la date à laquelle l'animal a reçu un traitement ou de la date à laquelle un diagnostic a été posé. En d'autres termes, l'apparition est le moment où vous remarquez pour la première fois que quelque chose ne va pas ou est différent.
- Nous considérons un problème ou traitement comme « **admissible** » ou « **couvert** » lorsqu'il répond aux exigences de couverture décrites dans ce guide. Nous pouvons vous rembourser ce type de soins reçus par votre animal.
- Par « **exclusion** », nous entendons une modification de cette police qui élimine ou restreint la couverture. En d'autres termes, une exclusion est un problème médical ou un traitement spécifique et nommé qui n'est pas couvert, ou seulement partiellement couvert, par cette police.
- Par « **votre part** », nous entendons le pourcentage des frais vétérinaires que vous devez payer. Notre couverture offre le remboursement d'un pourcentage des frais vétérinaires admissibles! Le pourcentage restant des frais vétérinaires correspondent à **votre part** de la demande de remboursement. **Votre part** est également connue sous le nom de quote-part.

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

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

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

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

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

2. Pour commencer – dossiers médicaux

2.1 Comment nous souscrivons votre police

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

Il est important de savoir à quoi vous attendre de votre police. Pets Plus Us vous demandera les dossiers médicaux de votre animal juste après votre souscription. De cette façon, nous pouvons vous faire savoir si votre police comporte des **exclusions** en raison de **problèmes médicaux préexistants**. Nous voulons que vous soyez satisfait de votre police et que le niveau de protection qu'elle offre vous convienne. Si votre animal souffre d'un **problème médical exclu**, nous voulons que vous le sachiez le plus tôt possible afin que vous ne receviez jamais de mauvaises nouvelles pendant une

période déjà stressante. Toute **exclusion** due à des **problèmes médicaux préexistants** apparaîtra dans votre Résumé de la couverture.

Si votre animal n'a pas été examiné par un vétérinaire dans les 12 mois précédant l'entrée en vigueur de la police ou qu'il est impossible de trouver son dossier médical, vous devrez l'amener chez un vétérinaire autorisé afin qu'il fasse l'objet d'un examen physique complet, à vos frais, dans les 30 premiers jours suivant la souscription de la police. Si vous n'effectuez pas cet examen dans les 30 jours, nous pourrions ajouter des exclusions, annuler la couverture ou refuser une demande de remboursement en fonction des résultats du prochain examen à notre disposition.

Liste de contrôle de l'état de santé

Nous devons connaître l'état de santé de votre animal lorsque vous souscrivez à notre assurance pour la première fois. Pour vous faciliter la tâche, nous avons publié une liste de contrôle de l'état de santé sur le portail des membres et sur notre site Web petsplusus.com. Lors de votre première souscription, nous vous demandons de faire remplir la liste de contrôle par votre vétérinaire dans les 30 premiers jours de couverture. Nous comptons également sur vous pour nous aider à rassembler tous les dossiers médicaux de votre animal. Tous les établissements et vétérinaires qui ont prodigué des soins de santé à votre animal doivent nous faire parvenir ses dossiers. Nous utilisons la liste de contrôle et les dossiers médicaux de votre animal pour comprendre ses antécédents et vous informer de **tout problème de santé** que nous ne pouvons pas couvrir.

Animaux âgés

Pour tout chien âgé de huit ans ou plus (six ans ou plus pour les races de chiens géants) ou tout chat âgé de huit ans ou plus, vous devez fournir des renseignements médicaux supplémentaires dans les 30 jours suivant la demande de **couverture**.

- ✓ Un vétérinaire doit avoir effectué un examen physique complet de tous les systèmes corporels et inclure la documentation appropriée dans le dossier médical, dans les deux mois précédant l'inscription.
- ✓ Votre animal doit avoir subi une analyse de sang et un test d'urine dans les deux mois précédant l'inscription, y compris :

- un bilan sanguin gériatrique (y compris la T4);
- une analyse d'urine complète (y compris les sédiments).
- ✓ Si l'examen physique et les tests n'ont pas été effectués avant l'inscription, ils doivent être réalisés dans les 30 premiers jours de la couverture, à vos frais.
- ✓ Votre animal doit être à jour concernant tous les vaccins requis et recommandés dans votre région.
- ✗ En fonction des résultats aux examens requis pour les animaux âgés susmentionnés, nous nous réservons le droit d'ajouter des **exclusions** de couverture dans les 30 premiers jours de votre couverture.

Si vous présentez une demande de remboursement, nous pourrions demander les dossiers médicaux à votre vétérinaire afin de comprendre la nature du **problème médical** de votre animal et de déterminer le moment où il est apparu. Nous comptons sur vous pour nous aider à rassembler tous les dossiers médicaux de votre animal. Ces dossiers doivent nous être envoyés par tous les établissements et vétérinaires qui ont prodigué des soins de santé à votre animal.

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

2.2 Comment nous interagissons avec votre vétérinaire

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

2.3 Comment nous traitons vos demandes de remboursement

Cette police est une police de remboursement. Cela signifie qu'en cas d'**accident** ou de **maladie**, vous devez emmener votre animal chez le vétérinaire, obtenir les traitements dont il a besoin, payer les

soins et récupérer votre facture. Vous devez ensuite soumettre votre demande de remboursement dans le portail des membres à l'adresse portal.petsplusus.com. Assurez-vous de sélectionner votre mode de remboursement préféré lorsque vous faites votre demande.

Nous voulons traiter votre demande avec exactitude et aussi rapidement que possible. Pour traiter une demande de remboursement, nous examinons le **problème médical** de votre animal, les dates d'**apparition** et de traitement, ainsi que vos factures fermées. Nous avons parfois besoin des dossiers médicaux à jour de votre animal pour mieux comprendre le cas. Si vous nous aidez à recueillir ces renseignements, nous pourrions traiter votre demande plus rapidement.

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

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

2.4 Renouvellement de votre police

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

3. Fonctionnement de votre police

3.1 Comment faire une demande de remboursement

Vous pouvez soumettre votre demande de remboursement en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à l'adresse portal.petsplusus.com. Nous traiterons les demandes soumises dans les 180 jours suivant la date du traitement. Vous devez soumettre vos demandes de remboursement pour les traitements périodiques à mesure qu'ils ont lieu. Nous ne pourrions commencer le traitement de votre demande que lorsque nous aurons reçu tous les renseignements requis.

Liste de contrôle des demandes de remboursement

- ✓ Payez votre vétérinaire en premier.
- ✓ Présentez votre demande de remboursement dans les 180 jours suivant la date de traitement de votre animal. Si votre vétérinaire soumet la demande de remboursement pour vous, vous devez vous assurer qu'il le fait à temps.
- ✓ Aidez-nous à rassembler tous les dossiers médicaux dont nous avons besoin.
- ✓ Joignez toutes les factures fermées ou reçues. Assurez-vous que toute la page est lisible et qu'aucune partie n'est couverte, barrée, surlignée ou cachée.
 - ✓ Les factures fermées doivent indiquer un numéro de facture, le nom de votre animal, une liste détaillée des produits et services fournis, les coûts associés, ainsi que tous les taxes et rabais.
 - ✗ Les devis, les sommaires de compte, les historiques de transactions, les bordereaux d'expédition, les factures ouvertes et les reçus de pharmacie sans étiquette d'ordonnance ne sont pas considérés comme des factures.
- ✓ N'oubliez pas de nous envoyer les antécédents médicaux complets de votre animal dans les 30 premiers jours de votre nouvelle police. Cela nous permettra de traiter votre demande le plus rapidement possible.

- ✓ Les demandes de remboursement soumises dans les 30 premiers jours de la police doivent comprendre des notes d'examen détaillées prises au moment du rendez-vous par le vétérinaire traitant.
- ✗ Les remboursements sont souvent retardés en raison de dossiers médicaux ou de factures manquants.
- ✗ Les documents manquants doivent être soumis dans les 30 jours suivant la date à laquelle nous les avons demandés, faute de quoi votre demande sera fermée.

Préapprobation

Si votre animal a besoin d'un traitement coûteux et que vous souhaitez confirmer votre couverture à l'avance, vous pouvez obtenir un formulaire de préapprobation à l'adresse portal.petsplusus.com.

- ✓ Vous devez soumettre un devis détaillé du traitement et les dossiers médicaux de votre animal avec votre demande de préapprobation.
- ✓ Ce service est offert pour les traitements dont le coût est estimé à plus de 1 000 \$.
- ✓ Nos représentants peuvent vous guider dans le processus de préapprobation.
- ✗ Les représentants ne peuvent pas garantir la couverture par téléphone ou par courriel.

Si vous avez besoin d'aide, veuillez consulter la FAQ de notre portail des membres à l'adresse portal.petsplusus.com, pour en savoir plus sur cette option.

3.2 Comment faire réviser une exclusion temporaire

Si votre police comporte une **exclusion** temporaire, ne vous inquiétez pas! Vous pouvez nous demander de la revoir après votre premier renouvellement. Veuillez vous rendre à l'adresse portal.petsplusus.com pour demander sa révision. Nous ne réexaminons les exclusions temporaires que si vous nous le demandez. Voici certaines choses que vous devez savoir sur la révision des **exclusions** :

- ✓ La police de votre animal doit avoir été en vigueur pendant au moins 12 mois (une période d'assurance) avant qu'une **exclusion** temporaire ne puisse être révisée.

- ✓ Pour que l'**exclusion** temporaire soit levée, votre animal ne doit présenter aucun symptôme et ne faire l'objet d'aucun traitement ou prise en charge (y compris les régimes alimentaires prescrits) lié au **problème médical** exclu pendant 12 mois consécutifs.
- ✓ Votre animal doit être examiné par votre vétérinaire dans les 30 jours suivant la demande de révision de l'**exclusion**. Si les résultats de certains tests étaient anormaux, ces tests doivent être répétés. L'examen de votre animal et les résultats de laboratoire doivent confirmer que le **problème médical** est guéri.
- ✓ Travaillons ensemble. Nous voulons réviser votre **exclusion** aussi rapidement que possible. Pour bien commencer, envoyez-nous votre dossier médical à jour. Nous devons parfois vous demander des précisions, à vous ou à votre vétérinaire. Nous vous indiquerons les renseignements supplémentaires dont nous avons besoin. Sachez que nous apprécions votre patience pendant que nous rassemblons tous les renseignements dont nous avons besoin.
- ✗ Les **exclusions** permanentes ne peuvent pas être révisées.

Lorsque nous aurons tout ce dont nous avons besoin, nous réviserons l'**exclusion** temporaire. Si le **problème médical** exclu a été guéri et que votre animal a été en bonne santé pendant toute la durée de la police (12 mois), nous pourrons lever l'**exclusion**. Vous serez alors couvert pour ce **problème médical**. Si le **problème médical** revient ou qu'un traitement est nécessaire pendant la durée de la police, ou si les résultats de laboratoire demeurent anormaux, l'**exclusion** pourra être prolongée de 12 mois supplémentaires ou devenir permanente.

3.3 Comment nous informer d'un problème

Nous travaillons d'arrache-pied pour dépasser vos attentes chaque fois que possible. En cas de problème, veuillez nous en informer immédiatement afin que nous puissions régler la situation. Pour formuler une plainte, veuillez appeler nos représentants au numéro sans frais 1 800 364-8422 ou nous envoyer un courriel en passant par le portail des membres à l'adresse portal.petsplusus.com. Nous ferons de notre mieux pour résoudre les problèmes dès que nous en aurons pris connaissance. S'il s'agit d'un problème plus complexe, nous pourrions avoir besoin de plus de temps ou de renseignements,

ou des suivis pourraient s'avérer nécessaires. Nous voulons que vous soyez satisfait et que vous ayez confiance en nous. Vos commentaires nous aideront à nous améliorer!

3.4 Comment contester une décision relative à une demande de remboursement ou à une souscription?

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

- Pour contester une décision portant sur une demande de remboursement
 - ✓ Une décision ne peut être réévaluée qu'après la présentation de documents médicaux, nouveaux ou supplémentaires.
 - ✓ Remplissez le formulaire de réévaluation que vous trouverez sur le portail des membres, à l'adresse portal.petsplusus.com.
 - ✓ Envoyez vos renseignements médicaux, nouveaux ou supplémentaires, à l'adresse submissions@petsplusus.com à l'attention du service des réclamations.
 - ✓ Les déclarations ou les modifications apportées par votre vétérinaire doivent être soumises à l'aide du formulaire de déclaration d'appel du vétérinaire situé sur le portail des membres à portal.petsplusus.com et documentées dans le dossier médical.
 - ✓ Les appels concernant les demandes de remboursement doivent être reçus dans les 180 jours suivant la date de l'avis de refus de la demande.
- Pour demander la réévaluation d'une décision de souscription
 - ✓ Les dossiers ne peuvent être révisés qu'avec la présentation de documents médicaux, nouveaux ou supplémentaires.
 - ✓ Remplissez le formulaire de contestation d'une décision de souscription que vous trouverez sur le

portail des membres, à l'adresse portal.petsplusus.com.

- ✓ Envoyez vos renseignements médicaux nouveaux ou supplémentaires à l'adresse submissions@petsplusus.com à l'attention du service des souscriptions.
- ✓ Les contestations de décisions de souscription doivent être reçues dans les 30 jours suivant la souscription de la police de votre animal.

Vous pouvez également envoyer vos contestations par la poste. Nous vous ferons part de notre décision en utilisant votre méthode de communication préférée, ou vous pourrez consulter vos demandes de remboursement à l'adresse portal.petsplusus.com.

3.5 Comment annuler votre police

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

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

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

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

3.6 Comment apporter une modification à votre police

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

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

Augmentation de votre limite de couverture

- ✓ Elle peut être effectuée lors du renouvellement annuel (anniversaire de la police).
- ✓ Votre limite de couverture augmentera uniquement pour les **problèmes médicaux** qui **apparaissent après** la mise à niveau.
- ✓ Toutes les **exclusions** et restrictions précédentes resteront en vigueur dans votre police actualisée.
- ✓ Les **périodes d'attente pour maladie** s'appliquent lorsque la limite de couverture d'une police d'assurance contre les **accidents** est augmentée.
- ✗ Vous devez fournir les **résultats des examens requis pour les animaux âgés** lors de la mise à niveau des polices pour les chiens de plus de 8 ans (6 ans pour les races de chiens géants) ou les chats âgés de plus de 8 ans.
- ✗ Votre limite de couverture n'augmentera pas pour les **problèmes médicaux** qui sont **apparus** avant la mise à niveau.
 - Par exemple : vous augmentez votre limite de couverture annuelle de 7 500 \$ à 15 000 \$. Si votre

animal a développé une otite alors que la limite de la police était encore 7 500 \$, sa couverture pour les otites sera toujours limitée à un plafond annuel de 7 500 \$. Tous les nouveaux **problèmes médicaux** resteront couverts par la limite annuelle plus élevée.

Diminution de votre limite de couverture

- ✓ Elle peut être effectuée lors du renouvellement annuel (anniversaire de la police).
- ✓ Les **problèmes médicaux** admissibles seront remboursés en fonction de la limite de couverture la plus basse.
- ✓ Aucune nouvelle restriction ne sera appliquée à votre police.
- ✗ Les **exclusions** précédentes seront maintenues.

4. Votre couverture

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

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

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

Les coûts des soins préventifs, du toilettage et des conseils alimentaires ne sont pas couverts par cette police. Il s'agit de responsabilités et de coûts normaux auxquels vous pouvez vous attendre lorsque vous possédez un animal de compagnie. Un programme de bien-être facultatif peut être acheté et ajouté à cette police pour vous aider à payer ces frais.

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

4.1 Votre franchise et votre part

Franchise

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

Votre part (quote-part)

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

Exemple de calcul

Lloyd, le golden retriever de Debbie, a développé une infection et a dû être emmené d'urgence chez le vétérinaire pour un traitement. L'assurance accidents et maladies Pets Plus Us de Debbie lui a permis de se faire rembourser 80 % des 2 000 \$ de frais vétérinaires **admissibles**, moins la franchise de 100 \$ de Debbie. Debbie est responsable du paiement de sa part de 20 %. Au total, Debbie a reçu un remboursement de 1 500 \$.

Plus tard au cours de la même année d'assurance, Lloyd a souffert d'une autre maladie qui a entraîné des frais vétérinaires **admissibles** de 2 000 \$. Comme Debbie a déjà payé sa franchise annuelle, elle n'a à payer que sa part de 20 % (dans ce cas, 400 \$). Pets Plus Us

est responsable de 80 % des coûts totaux et rembourse à Debbie 1 600 \$.

Les dépenses que nous vous remboursons

4.2 Couverture lorsque votre animal a besoin de soins vétérinaires

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

4.3 Thérapies alternatives

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

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

4.4 Thérapie comportementale

- ✓ Nous paierons les consultations vétérinaires visant à diagnostiquer et traiter le comportement anormal de votre animal.
- ✓ Nous paierons la thérapie comportementale si elle est menée par un vétérinaire autorisé ou si votre animal a été orienté vers un thérapeute comportemental animalier autorisé par votre vétérinaire.
- ✓ Il faudra fournir la lettre de recommandation ou le dossier médical confirmant la recommandation pour votre animal.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les cours, l'entraînement régulier, la socialisation ou les cours d'obéissance en vertu de cette police.

4.5 Équipement médical

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

4.6 Aliments sur ordonnance

L'alimentation peut jouer un rôle important dans le traitement de votre animal!

- ✓ Nous paierons jusqu'à deux mois d'aliments sur ordonnance par année d'assurance jusqu'à concurrence de 50 \$ par année pour les chats et de 200 \$ par année pour les chiens, s'ils sont recommandés par votre vétérinaire pour traiter un **problème médical** couvert.

- Veuillez joindre une facture fermée détaillée comprenant la description des articles et leur coût.
- Si vous effectuez votre achat en ligne, veuillez joindre une copie de votre ordonnance ou de votre dossier médical.
- ✓ Nous ne pouvons pas payer les aliments ou gâteries vendus sans ordonnance, les régimes crus, les régimes faits maison et les aliments de gestion du poids.
- ✓ Nous ne pouvons pas payer les aliments sur ordonnance si aucune maladie n'a été diagnostiquée chez votre animal.

4.7 Complications

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

4.8 Urgences

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

4.9 Fractures dentaires accidentelles

La police n'offre pas de couverture dentaire. Cependant, nous savons que des **accidents** peuvent arriver. Dans ces cas, cette partie du guide vous aidera à comprendre comment nous pouvons vous aider.

- ✓ Nous prenons en charge les frais d'extraction d'une dent non malade, cassée ou endommagée à la suite d'un **accident** couvert. En ce qui concerne les fractures dentaires, un **accident** désigne un événement soudain et involontaire, observé par vous et causé par une force extérieure. La dent fracturée doit être présente dans une bouche par ailleurs saine.
 - Par exemple, si votre chat se bat avec un autre chat et se fracture une dent, nous paierons l'extraction de la dent endommagée, car la blessure est survenue au cours d'un **accident** couvert et est indépendante de toute autre cause.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les soins dentaires de routine ou préventifs tels que le détartrage et le polissage des dents.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les traitements dentaires liés aux dents de lait, aux lésions de résorption, aux dents non sorties, aux stomatites, aux parodontites et aux abcès de la racine dentaire.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer pour les découvertes fortuites de dents fracturées ou de dents fracturées causées par des habitudes de mastication.
 - Par exemple, si un chien est examiné par un vétérinaire parce qu'il ne mange pas normalement et que le vétérinaire découvre une dent cassée, le traitement de la dent ne sera pas couvert.
 - Si un animal a la vilaine habitude de ronger et qu'il se casse une dent en mâchant un bâton ou un autre objet, le traitement de la dent ne sera pas **couvert**.

4.10 Problèmes musculosquelettiques

Les blessures aux ligaments croisés, la dysplasie de la hanche, la dysplasie du coude, la luxation de la rotule et la boiterie, quelle qu'en soit la cause, sont considérées comme des **problèmes médicaux bilatéraux**. Elles sont soumises à une **période d'attente pour maladie** et, si elles sont **admissibles**, elles sont couvertes par la prestation de **maladie** de cette police. Pour des ressources supplémentaires sur des problèmes médicaux particuliers, veuillez consulter la FAQ de notre portail des membres.

Un mot sur la boiterie et d'autres problèmes musculosquelettiques :

Boiterie:

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

Ligaments croisés :

La littérature vétérinaire conclut que la plupart des entorses et déchirures de ligaments croisés résultent d'une maladie dégénérative progressive du ligament et des structures environnantes. Ces changements dégénératifs peuvent s'étaler sur plusieurs mois et ne pas présenter de signes cliniques évidents. Des facteurs liés à la conformation, au développement, aux hormones, à l'inflammation, à l'auto-immunité et au mode de vie peuvent tous jouer un rôle dans le développement de cette affection. Les signes cliniques apparaissent généralement de manière soudaine, ce qui amène les propriétaires d'animaux à conclure qu'un accident s'est produit. La douleur et la rupture du ligament croisé sont les résultats finaux du processus pathologique continu. Souvent, le chien ne boite pas pendant le processus. Un ligament croisé malade est comme une corde qui s'effiloche. Une fois la structure ligamentaire compromise, les activités normales comme la course, le saut, le jeu et les chutes mineures peuvent provoquer une déchirure partielle ou complète, produisant une boiterie soudaine. À moins que les circonstances ne soient exceptionnelles et qu'une force extérieure documentée puisse être identifiée comme la seule cause de la blessure, indépendamment de tous les autres facteurs, nous considérons qu'une déchirure du ligament croisé est une maladie et non un accident. L'admissibilité à la couverture est soumise à une période d'attente pour maladie.

Luxation de la rotule:

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

4.11 Couverture si vous voyagez avec votre animal de compagnie

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

Bénéfices supplémentaires

4.12 Annulation ou interruption d'un voyage

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

- ✓ Nous paierons la partie des frais de voyage que vous avez payée à l'avance et qui n'est pas remboursable si vous devez interrompre votre voyage pour rentrer chez vous plus tôt parce que votre animal de compagnie a besoin d'un traitement urgent dont sa vie dépend pour un **problème médical admissible**. Nous paierons jusqu'à une limite de 1 000 \$ par incident.
- ✓ Nous paierons la partie des frais de voyage que vous avez payée à l'avance qui n'est pas remboursable si votre animal de compagnie se blesse ou souffre d'un **problème médical admissible** dans les sept jours précédant votre départ en voyage et que vous devez annuler parce qu'il a besoin d'un traitement urgent dont sa vie dépend. Nous paierons jusqu'à une limite de 1 000 \$ par incident.
- ✓ Pour être admissible au remboursement des frais d'annulation de voyage :
 - Vous devez avoir réservé votre voyage au moins 28 jours avant la date de départ prévue.
 - Vous devez conserver les documents indiquant les détails des traitements médicaux reçus par votre animal et la preuve des frais d'annulation du voyage que vous n'avez pas pu vous faire rembourser.
- ✓ Vous n'avez pas besoin de payer **votre part** ou une franchise pour bénéficier de ce remboursement.
- ✗ Nous ne pouvons pas prendre en charge les voyages retardés ou annulés pour des raisons sans rapport avec votre animal ou pour des traitements non urgents ou dont sa vie ne dépend pas.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les frais d'annulation si vous vous êtes fait rembourser les frais auprès d'autres sources.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les frais d'annulation de votre voyage si l'urgence de votre animal est exclue par votre police.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les frais de changement de réservation ou de modification des plans de voyage ni les frais de retour.

4.13 Couverture des animaux de compagnie disparus ou volés

Nous appelons cela les « coûts de récupération ».

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

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

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

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

- ✓ Nous prenons en charge les frais de garde ou de pension d'un animal de compagnie si vous ou un membre de votre famille proche êtes hospitalisé de manière imprévue pendant 48 heures ou plus.
- ✓ Nous paierons jusqu'à 30 \$ par jour pour la pension ou la garde d'un animal de compagnie, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par incident.
- ✓ La garde de votre animal doit être assurée par une personne qui ne vit pas à votre domicile.
- ✓ Vous devez fournir la preuve de votre hospitalisation, y compris les raisons et les dates de votre visite, ainsi que tous les reçus payés pour la pension ou les soins de votre animal. Nous avons besoin de ces documents pour payer votre demande.
- ✓ Vous n'avez pas besoin de payer **votre part** ou une franchise pour bénéficier de ce remboursement.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer pour des admissions planifiées.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les frais de pension pendant votre convalescence à la maison ou en dehors de l'hôpital.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer si vous allez à l'hôpital pour une grossesse ou un accouchement.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer si vous allez à l'hôpital pour une intervention élective ou esthétique.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer si vous vous rendez à l'hôpital pour le traitement d'une blessure ou d'une maladie dont vous présentez les symptômes, pour laquelle vous avez consulté un prestataire de soins de santé, passé des tests ou reçu un traitement avant l'entrée en vigueur de votre police.

4.15 Couverture de fin de vie

Nous savons que dire adieu à son animal de compagnie est une expérience douloureuse. Si votre animal meurt en raison d'un **problème médical couvert** ou si votre vétérinaire recommande

l'euthanasie, cette partie de la police peut vous aider à payer les frais d'euthanasie, d'incinération ou d'inhumation.

- ✓ Nous paierons les frais d'euthanasie, d'incinération ou d'inhumation, à concurrence d'un montant total de 1 000 \$, si votre animal meurt ou si un vétérinaire recommande qu'il soit euthanasié en conséquence directe d'un **accident couvert** ou d'une **maladie couverte**.
- ✓ Vous n'avez pas à payer **votre part** ou à payer une franchise pour recevoir un remboursement pour une euthanasie, une incinération ou une inhumation **admissibles**.
- ✓ Nous annulerons votre police à la date documentée du décès de votre animal, dès que vous nous en aurez informés.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer pour une euthanasie pratiquée pour des raisons comportementales ou financières.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les articles commémoratifs supplémentaires tels que les cercueils, les urnes, les empreintes de pattes, les pierres commémoratives ou l'équipement nécessaire pour les inhumations privées.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les frais d'euthanasie, d'incinération ou d'inhumation si l'**accident** est survenu avant la fin de la période d'attente de 48 heures pour les **accidents** ou si la **maladie** est survenue avant la fin de la période d'attente de 14 jours pour les **maladies** dans le cadre de cette police.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les frais d'euthanasie, d'incinération ou d'inhumation si le décès de votre animal résulte d'un problème médical préexistant exclu ou de tout autre problème médical exclu.

4.16 Hommage en cas de décès de votre animal

Si votre animal de compagnie décède en raison d'un **problème médical admissible** survenu pendant la durée de cette police, nous ferons don de 50 \$ en hommage à votre animal à l'organisme de bienfaisance Pets Plus Us.

5. Limites de couverture

5.1 Limites annuelles

- ✓ Nous paierons les frais de vétérinaire **couverts** à concurrence des limites de votre police pour chaque année d'assurance. Vous pouvez présenter autant de demandes de remboursement que vous le souhaitez, jusqu'à concurrence de votre plafond annuel.
- ✓ La limite annuelle de votre police est renouvelée chaque année en même temps que votre police. Cela signifie que nous paierons les frais vétérinaires **couverts** à concurrence des limites annuelles de votre police, quel que soit le montant de votre demande de remboursement de l'année précédente. Le remboursement n'est pas plafonné à vie.
- ✗ Certains éléments **couverts** ont des sous-limites. Cela signifie que vous ne pouvez demander le remboursement de ces frais qu'à concurrence du plafond annuel ou par incident. Les éléments faisant l'objet de sous-limites comprennent l'équipement médical, les aliments sur ordonnance et les bénéfices supplémentaires.

5.2 Sous-limites

- ✓ Vous pouvez utiliser jusqu'à 1 000 \$ de votre limite de couverture annuelle pour l'équipement médical.
- ✓ Vous pouvez demander jusqu'à 1 000 \$ par incident dans le cadre de vos bénéfices supplémentaires, à l'exclusion de l'hommage à l'animal de compagnie.
- ✓ Vous pouvez demander jusqu'à deux mois d'aliments sur ordonnance, jusqu'à un maximum de 50 \$ par année pour les chats et de 200 \$ par année pour les chiens.

6. Ce que nous ne pouvons pas couvrir

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

6.1 Période d'attente pour maladie lors de votre première souscription

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

- ✗ Nous ne pouvons pas payer une demande de remboursement pour tout **accident** survenu ou traité avant le troisième jour de la police.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer une demande de remboursement pour une **maladie** survenu ou traité avant le 15^e jour de la police.
- ✓ Les périodes d'attente pour maladie mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas si vous renouvelez votre police Pets Plus Us existante.

6.2 Problèmes médicaux préexistants

Un **problème médical préexistant** est un **problème médical** dont les premiers signes cliniques sont apparus avant la fin de la période d'attente pour maladie, ou tout **problème médical** diagnostiqué ou non qui présente les mêmes signes cliniques que ceux observés avant la fin de la période d'attente pour maladie.

- ✗ Nous ne pouvons pas payer les demandes de remboursement pour des **problèmes médicaux préexistants**.
 - Par exemple, une personne souscrit une assurance pour son animal de compagnie âgé de trois ans. Son dossier médical indique qu'il souffre de démangeaisons chaque printemps depuis l'âge d'un an environ. Les maladies liées aux démangeaisons saisonnières sont exclues de la couverture.
 - Par exemple, un animal de compagnie souffrait de vomissements et de diarrhée une semaine avant la souscription de la police. Il est traité avec des médicaments et va mieux, mais la cause de la maladie n'a jamais été déterminée. Un mois après l'inscription de la police, l'animal est à nouveau victime de vomissements et de diarrhée. Cette fois, des tests sont effectués et il est déterminé que l'infection est causée par le parasite

Giardia. Dans ce cas, la giardiase ne peut pas être couverte, car les signes cliniques étaient identiques à ceux consignés au dossier avant l'inscription.

Comprendre les exclusions

Une **exclusion** est un **problème médical** ou un traitement qui n'est pas couvert par la police. Des **exclusions** temporaires ou permanentes peuvent être ajoutées à une police si les antécédents médicaux de l'animal montrent que des signes d'un problème médical sont apparus avant la fin de la période d'attente pour maladie de la police.

Exclusions temporaires

Comme le terme l'indique, une **exclusion** temporaire est... temporaire. Si votre animal souffre d'un **problème médical préexistant** qui peut être guéri et n'a pas d'impact durable sur sa santé, l'**exclusion** pour ce **problème médical** peut n'être que temporaire. Nous ne révisons les **exclusions** temporaires qu'à votre demande. Si votre animal a passé 12 mois sans présenter de signes ou nécessiter de traitement, y compris un régime alimentaire, liés à une **exclusion** temporaire, l'**exclusion** peut être levée.

Exclusions permanentes

Comme son nom l'indique, une **exclusion** permanente est... permanente. Certaines **maladies** et blessures ont un impact durable sur la santé, réapparaissent ou nécessitent un traitement continu. Si un tel **problème médical** se déclare avant que votre animal ne soit assuré, nous ne pourrons jamais offrir de couverture pour ce **problème médical**. L'**exclusion** de ce **problème médical**, et de tous les problèmes médicaux associés qui se développent à cause de ce problème, sera permanente. Ne vous inquiétez pas cependant, votre régime d'assurance couvre toujours les **accidents** et les nouvelles **maladies** non associés.

Restrictions de la couverture après une mise à niveau

Nous pouvons imposer une restriction de couverture à la police de votre animal lorsque vous modifiez votre police et augmentez vos limites de couverture. Une restriction de couverture est une exclusion qui s'applique uniquement aux **problèmes médicaux** apparus pour

la première fois lorsque votre animal était assuré en vertu d'une limite annuelle inférieure. La couverture existante du **problème médical** sera toujours offerte. Cependant, si votre animal a montré les premiers signes d'un **problème médical** avant que vous n'ayez augmenté vos limites de couverture, la couverture de ce **problème médical** restera limitée à votre limite précédente (inférieure).

6.3 Problèmes médicaux bilatéraux

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

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

6.4 Demandes de remboursement relatives à la reproduction et au système reproducteur

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

6.5 Traitements préventifs, électifs ou liés au bien-être

- ✗ Nous ne pouvons pas payer les soins de routine et les soins préventifs ou liés au bien-être. Cela comprend les examens médicaux annuels, les vaccins, la stérilisation, le toilettage, la vidange des glandes anales, ainsi que le dépistage et la prévention des parasites (notamment les puces, les tiques, les vers du cœur et les vers intestinaux).
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les traitements que vous choisissez et qui n'ont pas été prescrits par un vétérinaire.

- ✗ Nous ne pouvons pas payer les frais de pension ou d'hospitalisation non essentiels ou non médicaux.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les cours de formation, les formations non thérapeutiques, les dispositifs de correction ou autres produits de formation ou de prévention.
- ✗ Nous ne pouvons pas prendre en charge les procédures électives ou cosmétiques, ni les complications qui y sont liées, y compris notamment la dévocalisation, le dégriffage, l'ablation des ergots, la coupe des oreilles, la coupe des ongles, le toilettage, la correction des plis nasaux ou cutanés, les narines sténosées ou l'amputation de la queue.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les frais d'expédition, de transport, de déplacement ou de kilométrage liés aux soins vétérinaires, quels qu'ils soient.

6.6 Demandes de remboursement de soins dentaires

- ✗ Nous ne pouvons pas payer les demandes de remboursement liées aux soins dentaires et orthodontiques ou au traitement des maladies des dents et des gencives. Cela comprend notamment le traitement des caries dentaires, des gingivites, des parodontites, des stomatites, des dents de lait persistantes, des dents non sorties, de la résorption dentaire, de la malocclusion dentaire, des maladies parodontales, des canaux radiculaires, des couronnes ou des dents abîmées.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les demandes de remboursement de soins dentaires sans anesthésie, de détartrage et de polissage ou de toilettage dentaire.

6.7 Accidents ou maladies causés par vous

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

- ✗ Nous ne pouvons pas payer le traitement si vous, un membre de votre foyer ou votre employé blessez, maltraitez ou négligez la santé et la sécurité de votre animal de compagnie de manière intentionnelle.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les demandes de remboursement pour des problèmes médicaux

évitables. Cela signifie que si vous n'avez pas suivi les conseils de votre vétérinaire en matière de soins préventifs, de stérilisation, de nutrition, d'hygiène et de sécurité, nous ne paierons pas le traitement des maladies et des blessures qui auraient pu être évitées grâce à ces mesures. Les soins préventifs comprennent notamment les normes vétérinaires reconnues en matière de vaccination, de contrôle des puces, de prévention des parasites, de soins dentaires, de nutrition et de toilettage. Les vaccins homéopathiques ne sont pas considérés comme une solution de rechange aux vaccins traditionnels.

- ✘ Nous ne pouvons pas prendre en charge les demandes de remboursement relatives à des **accidents**, des **maladies** ou des complications survenus parce que vous n'avez pas suivi les conseils de votre vétérinaire concernant le diagnostic ou le traitement d'un **problème médical couvert**.

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

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

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

6.9 Demandes de remboursement de traitements expérimentaux ou innovants

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

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

6.10 Médicaments non homologués

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

6.11 Vidange des glandes anales

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

6.12 Services et fournitures non thérapeutiques

- ✗ Nous ne pouvons pas payer les services et fournitures pour animaux de compagnie liés au toilettage, à la contention, au

bien-être ou au transport. Cela comprend les colliers, les muselières, les cages, les dispositifs de transport comme les poussettes et les cages ou sacs de transport, les bains réguliers ou médicamenteux et les produits de bain.

- ✗ Nous ne pouvons pas payer les aliments pour animaux sans ordonnance.
- ✗ Nous ne pouvons pas payer les médicaments sur ordonnance ou en vente libre, les suppléments ou les vitamines qui n'ont pas été achetés auprès d'un hôpital vétérinaire autorisé ou d'une pharmacie.

6.13 Frais administratifs

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

6.14 Activités à risque

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

6.15 Animaux que nous ne pouvons pas couvrir

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

- ✗ Nous ne pouvons pas couvrir les animaux de compagnie qui ne vous appartiennent pas ou qui ne sont pas sous votre garde et en votre possession.
- ✗ Nous ne pouvons pas établir une nouvelle police pour les animaux de compagnie âgés de moins de sept semaines.
- ✗ Nous ne pouvons pas offrir de couverture **maladie** pour les animaux de compagnie ayant fait l'objet d'un diagnostic final ou provisoire, ou qui présentent des signes cliniques de certaines maladies graves avant la fin de la période d'attente pour maladie. Ces maladies sont connues pour avoir des effets négatifs sur l'ensemble du corps de l'animal. Elles

comprennent notamment l'insuffisance cardiaque, le virus de l'immunodéficience féline (FIV), le virus de la leucémie féline (FLV), la péritonite infectieuse féline (PIF), l'insuffisance rénale avancée et les maladies auto-immunes systémiques (comme le lupus). Les animaux de compagnie souffrant de maladies localisées à médiation immunitaire (comme la maladie inflammatoire de l'intestin ou l'anémie hémolytique à médiation immunitaire) restent admissibles à la couverture avec des exclusions pour les problèmes médicaux préexistants et associés. Si un animal de compagnie a une condition préexistante de cette nature, nous pouvons recommander une police d'accident.

6.16 Examens post-mortem

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

6.17 Soumission tardive des demandes de remboursement

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

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

6.18 Demandes de remboursement couvertes par d'autres polices d'assurance

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

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

6.19 Détail des exclusions

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

Cette police ne prend pas en charge ce qui suit :

1. Les chiens et les chats âgés de moins de sept semaines.
2. Tout symptôme clinique ou signe clinique, **problème médical**, **maladie** ou **accident préexistant**.
3. Toutes les **maladies** présentes ou **apparues** pendant la **période d'attente pour maladie**, ou les problèmes médicaux présentant les mêmes signes cliniques qu'un problème médical non diagnostiqué présent ou apparu pendant la période d'attente.
4. Tout traitement lié à une **exclusion** temporaire ou permanente.
5. Tout traitement d'un **problème médical** bilatéral **existant déjà** de l'autre côté du corps.
6. Tout traitement concernant un **accident** ou une **maladie** pour lesquels un vétérinaire vous a conseillé de prendre des mesures préventives que vous n'avez pas prises.
7. Tout traitement pour un **accident** ou une **maladie** résultant directement de l'utilisation de votre animal pour la reproduction, les courses à but lucratif, les combats organisés, la garde commerciale ou la poursuite de proies. Cela exclut la chasse récréative des oiseaux terrestres et du gibier d'eau.

8. Tout traitement pour un **accident** ou une **maladie** causé par vous-même, un membre de votre foyer ou toute personne employée par vous ou avec laquelle vous avez un contrat, y compris les mauvais traitements, les blessures ou la négligence.
9. Les soins de routine, préventifs ou de bien-être destinés à maintenir la bonne santé de votre animal. Cela comprend les examens physiques annuels, les vaccinations, le titrage, la stérilisation (y compris pour fausse grossesse, pyométrite, cryptorchidie et maladies liées aux hormones), le toilettage, la vidange des glandes anales, les tests et la prévention des parasites.
10. Les procédures électives et cosmétiques, ainsi que toute complication ou tout **problème médical associé**. Cela comprend notamment, l'amputation de la queue, la coupe des oreilles, l'épilation des poils des oreilles, le dégriffage ou la ténectomie, l'ablation d'ergots, la coupe des ongles, le toilettage, la vidange des glandes anales, la dévocalisation, les gâteries et les suppléments.
11. Tout traitement pour des **problèmes médicaux** résultant d'un manque d'utilisation et / ou du non-respect d'un plan de soins de santé préventifs généralement accepté par les normes vétérinaires ou recommandé par votre vétérinaire. Les soins de santé préventifs comprennent notamment les vaccinations, les traitements antipuces, les médicaments contre les vers du cœur, les vermifuges, les soins dentaires et le toilettage.
12. Tout traitement d'**accidents**, de **maladies**, de blessures ou de complications liés à la reproduction ou au système reproducteur. Cela comprend la gestation, la mise bas, le suivi d'une portée et les procédures de stérilisation, notamment la castration et l'ovariectomie ainsi que les complications associées.
13. La pension et l'hospitalisation non essentielle ou non médicale.
14. Les frais de pension ou de chatterie liés à votre hospitalisation pour un **accident** ou une **maladie** dont les premiers symptômes sont apparus avant la date d'entrée en vigueur de votre police ou pendant la période d'attente.
15. Tous les frais de pension ou de chatterie liés à votre hospitalisation pour grossesse ou accouchement.

16. Les frais d'expédition, de transport, de déplacement et de kilométrage.
17. Les visites à domicile, sauf si elles sont jugées essentielles à la survie de l'animal par le vétérinaire traitant.
18. Tout traitement que vous choisissez de faire effectuer et qui n'est pas directement lié à un **accident couvert** ou à une **maladie couverte**.
19. Les aliments thérapeutiques, sur ordonnance ou en vente libre qui dépassent la limite annuelle ou qui ne sont pas prescrits pour traiter un **problème médical admissible**.
20. Les vitamines, les suppléments et les médicaments sur ordonnance ou en vente libre qui n'ont pas été achetés dans un hôpital vétérinaire autorisé ou une pharmacie, et les médicaments, les vitamines, les suppléments et les médicaments en vente libre qui n'ont pas de numéro d'identification de médicament (DIN), de numéro de produit de santé naturel (NPN), de numéro de produit de santé vétérinaire (PSA) ou de numéro du Programme de déclaration provisoire.
21. Les dépenses liées au toilettage, aux produits de toilettage, aux dispositifs de contention (colliers, cages, muselières), aux dispositifs de transport (cage, sac, poussettes), et aux bains médicamenteux et non médicamenteux.
22. Les soins dentaires et orthodontiques, les traitements dentaires, les soins dentaires sans anesthésie, les procédures dentaires et les maladies dentaires, y compris, mais sans s'y limiter, le traitement des dents et des gencives, des caries dentaires, des gingivites, des parodontites, des stomatites, des dents de lait persistantes, des dents non sorties, des malocclusions dentaires, des maladies parodontales, des canaux radiculaires, des couronnes, des abcès dentaires, la découverte fortuite de dents fracturées et les dents fracturées en raison d'habitudes de mastication.
23. Tout **problème médical** provoqué par une activité répétitive faisant en sorte que votre animal nécessite un traitement médical répété. Après trois (3) incidents distincts, mais similaires, entraînant une demande de remboursement, ces **problèmes médicaux** sont considérés comme évitables. Il s'agit notamment de l'ingestion de corps étrangers, de blessures par épines de porc-épic, de blessures et lacérations dues à des combats et morsures, de blessures

- causées par des véhicules à moteur et de l'ingestion de poison.
24. Les procédures, traitements ou services médicaux expérimentaux ou de recherche, y compris les techniques de modification du comportement considérées comme expérimentales, et leurs complications.
 25. L'euthanasie d'un animal de compagnie due à un **problème médical** exclu ou non lié à un **accident ou à une maladie admissible**, ou effectuée pour des raisons financières ou comportementales.
 26. Les options commémoratives supplémentaires que vous choisissez au moment de l'incinération, y compris, mais sans s'y limiter, les urnes, les cercueils, les empreintes de pattes et les pierres commémoratives, ainsi que l'équipement requis pour une inhumation privée.
 27. Les examens et les tests post-mortem.
 28. Toute demande de remboursement de sommes dépassant le plafond de la prestation indiqué dans la police ou le Résumé de la couverture.
 29. Toute demande de remboursement soumise plus de six (6) mois après la date du traitement, ou plus de 60 jours après l'annulation de la police.
 30. Les demandes de remboursement pour des pertes couvertes par une autre police ou compagnie d'assurance.
 31. Tous les frais liés à l'obtention de dossiers médicaux ou à leur envoi à nos services.
 32. Tous les frais administratifs liés au remplissage ou au classement de formulaires, ainsi qu'à la prescription et à la fourniture de médicaments.
 33. Toute demande de remboursement pour les raisons suivantes :
 - a. les activités de guerre telles que les actes de terrorisme, les bombardements, les guerres civiles, les actes de rébellion ou toute action des forces armées, que la guerre ait été déclarée ou non
 - b. un incident nucléaire ou une contamination radioactive
 - c. une épidémie ou une pandémie

7. Glossaire

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

ACCIDENT

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

ALIMENT SUR ORDONNANCE

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

ANIMAL (DE COMPAGNIE)

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

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

ASSURÉ DÉSIGNÉ, VOUS, VOTRE

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

doivent choisir une personne qui sera le propriétaire principal et le titulaire de la police. Seul le propriétaire principal peut apporter des modifications à la couverture.

ASSUREUR

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

CONDITIONS LÉGALES

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

COÛTS DE RÉCUPÉRATION

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

COUVERTURE

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

COUVERTURE DES FRAIS VÉTÉRINAIRES

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

DATE D'ANNIVERSAIRE DE LA POLICE

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

DATE D'APPARITION

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

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

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

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLICE

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

DATE D'EXPIRATION DE LA POLICE

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

DATE DU TRAITEMENT

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

DEMANDE DE REMBOURSEMENT

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

DENTAIRE

Relatif aux dents.

DOSSIERS MÉDICAUX

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

EAU CONTAMINÉE

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

ÉQUIPEMENT MÉDICAL

Équipement nécessaire au traitement ou à la surveillance d'un problème médical couvert, ou appareil orthopédique destiné à favoriser la mobilité indépendante lorsque celle-ci est entravée

par un problème médical couvert. L'équipement médical doit être prescrit ou explicitement recommandé par un vétérinaire. Cet équipement inclut, à titre d'exemple, les harnais, les appareils orthopédiques, les fauteuils roulants et les glucomètres. Les dispositifs de contention ne sont pas considérés comme de l'équipement médical.

EXCLUSION

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

FACTURE FERMÉE

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

FAMILLE IMMÉDIATE

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

FRAIS VÉTÉRINAIRES

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

FRANCHISE

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

FRAUDE

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

GUÉRISON

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

HOSPITALISATION

Pour les êtres humains, il s'agit du confinement médicalement nécessaire dans un hôpital légalement constitué et accrédité d'Amérique du Nord, qui fournit des soins infirmiers 24 heures sur 24 prodigués par un personnel infirmier autorisé, qui dispose d'installations organisées pour le diagnostic et les principales procédures chirurgicales, et dont l'objectif principal est de fournir des soins et des traitements aux personnes malades et blessées.

Pour votre animal, « l'hospitalisation » signifie un confinement médicalement nécessaire dans un établissement pour animaux qui fonctionne sous la supervision d'un ou de plusieurs vétérinaires autorisés.

INCIDENT

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

INDISCRÉTIONS ALIMENTAIRES

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

INSCRIPTION

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

JOURS

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

MALADIE

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

MÉDICAMENT

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

MÉDICALEMENT NÉCESSAIRE

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

MÉDICAMENT SUR ORDONNANCE

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

NOUS, NOTRE

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

PÉRIODE D'ATTENTE POUR LES ACCIDENTS

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

PÉRIODE D'ATTENTE POUR LES MALADIES

Période à partir de la date d'entrée en vigueur de la police pendant laquelle il n'y a pas de couverture pour les problèmes médicaux liés à une maladie. Tout maladie, signe ou symptôme, occasionnant des changements de laboratoire, un traitement, un diagnostic ou dont vous, votre vétérinaire ou un autre gardien aviez connaissance pendant cette période sera exclu de la couverture. En d'autres termes, la période d'attente pour une

maladie est le temps qui doit s'écouler après que vous avez souscrit la police pour votre animal avant qu'une maladie soit admissible à la couverture.

PLAFOND DES PRESTATIONS

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

POISON

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

POLICE (également appelée contrat)

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

PRESTATION

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

PRIME

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

PROBLÈME MÉDICAL

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

PROBLÈME MÉDICAL ASSOCIÉ

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

PROBLÈME MÉDICAL BILATÉRAL

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

PROBLÈME MÉDICAL CHRONIQUE

Tout problème médical dont les effets sont persistants et durables.

PROBLÈME MÉDICAL GRAVE

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

PROBLÈME MÉDICAL PRÉEXISTANT

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

PROPRIÉTAIRE SECONDAIRE/CONJOINT

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

REMBOURSEMENT (également appelé notre part)

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

RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE

Document accompagnant le Guide de l'utilisateur et indiquant la date d'entrée en vigueur de la police, les prestations que vous avez choisies et d'autres renseignements sur votre couverture. Le Résumé de la couverture fait partie de votre contrat. Si vous

apportez des modifications à votre police, à vos renseignements personnels ou à ceux de votre animal de compagnie, nous émettrons un nouveau Résumé de la couverture pour remplacer la version précédente.

SOINS DE BIEN-ÊTRE

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

SUPPLÉMENT

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

SYMPTÔMES CLINIQUES/SIGNES CLINIQUES

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

SYSTÈME REPRODUCTEUR

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

TEST DE DIAGNOSTIC

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

THÉRAPIE ALTERNATIVE

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

THÉRAPIE COMPORTEMENTALE

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

THÉRAPIES INNOVANTES

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

TRAITEMENT

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

TRAUMATISME

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

VÉTÉRINAIRE

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

VOTRE PART (QUOTE-PART)

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

VOUS, VOTRE

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

8. Renseignements juridiques et conditions légales

Les produits de Pets Plus Us sont souscrits par la Société d'assurance générale Northbridge (Canada).

8.1 Règlement des demandes de remboursement

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

8.2 Protection de vos renseignements personnels

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

8.3 Fraude

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

8.4 Couverture supplémentaire

Vous devez nous indiquer le nom, l'adresse et la date d'entrée en vigueur de toute autre compagnie d'assurance qui offre une

couverture pour votre animal de compagnie, ainsi que le numéro de police applicable.

8.5 Dispositions de la police

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

8.6 Actions en justice

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

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

Vous devez respecter l'intégralité des modalités de votre contrat. Vous pouvez engager une action en justice contre nous uniquement dans un délai d'un an après nous avoir fourni une preuve écrite du sinistre. Vous disposez également d'un an à compter de la date à

laquelle nous avons exigé une preuve écrite du sinistre pour tenter une action en justice afin de recouvrer un montant de remboursement au titre de cette couverture.

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

8.7 Annulation par nous

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

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

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

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

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

remboursées sur le même mode de paiement que vous avez choisi pour payer vos primes.

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

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

8.8 Avis de modification

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

8.9 Avis provenant de vous

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

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

A/S de : PTZ Insurance Services, Ltd.,
710 Dorval Drive, Suite 400
Oakville (Ontario) L6K 3V7

8.10 Conditions légales

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

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

Déclaration inexacte

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

Propriété d'autrui

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

Transfert d'intérêt

L'assureur est responsable des pertes ou dommages survenant après une cession autorisée en vertu de la Loi sur la faillite et

l'insolvabilité (Canada) ou un transfert de titre par succession, par l'effet de la loi ou pour cause de décès.

Changement essentiel

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

Résiliation

1) Ce contrat peut être résilié :

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

Remarque : À une date qui sera établie par proclamation du lieutenant-gouverneur, l'alinéa 5 (1) a) des Conditions légales énoncées à l'article 148 de la Loi est abrogé et remplacé par ce qui suit : [Voir : 2019, chap. 7, annexe 33, par. 5 (1)]

a) soit par l'assureur qui donne à l'assuré un avis de résiliation de quinze jours envoyé par courrier recommandé ou un avis écrit de résiliation de cinq jours remis à personne ou remis par messenger port payé si la personne qui a livré l'avis a consigné son envoi;

b) soit par l'assuré en tout temps en présentant une demande à cet effet.

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

a) celui-ci rembourse la différence entre la prime effectivement acquittée par l'assuré et la prime calculée au prorata de la période écoulée; cependant, cette prime ne doit en aucun cas être réputée inférieure à la retenue de toute prime minimale fixée; et

b) le remboursement accompagne l'avis, à moins qu'il n'y ait lieu d'ajuster ou de fixer le montant de la prime, auquel cas le remboursement est fait le plus tôt possible.

(3) En cas de résiliation de ce contrat par l'assuré, l'assureur rembourse le plus tôt possible la différence entre la prime effectivement payée par l'assuré et la prime calculée au taux à court

terme, correspondant à la période écoulée. Toutefois, en aucun cas, la prime calculée au taux à court terme pour la période écoulée ne doit être réputée inférieure à la retenue de toute prime minimale fixée.

(4) Le remboursement peut se faire en espèces, par mandat-poste, par mandat de compagnie de messagerie ou par chèque encaissable au pair.

(5) Le délai de quinze jours mentionné à l'alinéa (1) a) de cette disposition commence à courir le jour qui suit la réception de la lettre recommandée au bureau de poste auquel elle est adressée.

Obligations après le sinistre

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

a) en donner sans délai avis par écrit à l'assureur;

b) remettre le plus tôt possible à l'assureur une preuve de sinistre attestée par une déclaration solennelle :

(i) dressant un inventaire complet du bien détruit et endommagé et indiquant en détail les quantités, les coûts, la valeur réelle en espèces et les autres renseignements relatifs au montant du règlement demandé,

(ii) établissant, au mieux de sa connaissance, quand et comment s'est produit le sinistre et, s'il est dû à un incendie ou à une explosion causée par la combustion, quelle a été l'origine de l'incendie ou de l'explosion,

(iii) établissant que le sinistre n'est pas dû à un acte intentionnel de l'assuré, à sa négligence ni ne s'est produit à l'incitation ou avec l'aide ou la connivence de l'assuré,

(iv) indiquant le montant des autres assurances et le nom des autres assureurs,

(v) indiquant l'intérêt de l'assuré et de tous les tiers dans le bien, avec les détails de tous les privilèges, sûretés et autres charges grevant le bien,

(vi) indiquant toute modification de titre, d'usage, d'occupation, d'emplacement ou de possession du bien ou de la nature du risque à l'égard de celui-ci depuis l'établissement du contrat,

(vii) indiquant l'endroit où se trouvait le bien assuré au moment du sinistre;

c) s'il y est tenu, dresser un inventaire complet des biens non endommagés en indiquant en détail les quantités, les coûts et la valeur réelle en espèces;

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

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

Fraude

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

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

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

Sauvetage

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

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

Accès, prise en charge et abandon

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

Estimation

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

Date de règlement de la perte

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

Remplacement

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

Action

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

Avis

Tout avis écrit destiné à l'assureur peut être remis ou expédié par courrier recommandé à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province. Un avis écrit peut être donné à l'assuré désigné dans le contrat par lettre remise personnellement à l'assuré ou par courrier recommandé adressé à l'assuré à sa dernière adresse postale, comme notifiée à l'assureur. Dans cette condition, le terme « recommandé » signifie recommandé au Canada ou à l'étranger.

Remarque : À une date qui sera établie par proclamation du lieutenant-gouverneur, l'article 15 des Conditions légales énoncées à l'article 148 de la Loi est abrogé et remplacé par ce qui suit : [Voir : 2020, chap. 36, annexe 22, art. 3]

Avis

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

- a) Il peut être remis à personne à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province.
- b) Il peut être expédié par courrier recommandé à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province.
- c) 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 :

- a) Il peut être remis à personne.
- b) 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.
- c) Il peut être expédié par courrier recommandé à la dernière adresse de l'assuré figurant dans les dossiers de l'assureur.
- d) Il peut être transmis par un moyen électronique si l'assuré y consent. 2020, chap. 36, annexe 22, art. 3.

(3) Dans cette condition, le terme « recommandé » signifie recommandé au Canada ou à l'étranger. L.R.O. 1990, chap. I.8, art. 148; 2016, chap. 5, annexe 14, art. 3

Visitez notre portail client à l'adresse :

portal.petsplusus.com

pour soumettre vos réclamations et plus encore!

Des questions?

Communiquez par téléphone avec
notre service d'assistance au

1-800-364-8422

Envoyez-nous un courriel à l'adresse

info@petsplusus.com

Visitez notre site Web à l'adresse

petsplusus.com

