

# Modalités, conditions et prestations de police d'assurance

Écrite en français simple!

TC\_PSAI2010

I. NATURE ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE .....	1
II. LES GARANTIES QUE NOUS OFFRONS .....	1
III. CE QUE NOUS NE COUVRONS PAS .....	1
RESTRICTIONS ET DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DES GARANTIES.....	1
RESTRICTIONS GÉNÉRALES .....	2
CONDITIONS GÉNÉRALES .....	3
IV. MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLICE .....	3
V. EXCLUSIONS.....	4
VI. DEMANDES D'INDEMNITÉ .....	4
VII. DÉFINITIONS.....	5

## I. NATURE ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE

En contrepartie du paiement de votre prime d'assurance, nous fournissons une couverture d'assurance et des avantages pour votre animal de compagnie (chien ou chat). La couverture et les avantages figurent dans votre document d'assurance et le barème des indemnités maximales. Nous traiterons votre demande d'indemnité ou nous vous verserons une indemnité seulement si vous êtes à jour dans le paiement de vos primes. Vous devez payer toute franchise et toute coassurance applicables à tous les avantages, sauf indication contraire (voir ci-dessous).

## II. LES GARANTIES QUE NOUS OFFRONS

Les services vétérinaires assurés incluent des honoraires de médecin vétérinaire, une hospitalisation, une chirurgie, des procédures diagnostiques, des médicaments, des soins infirmiers et une consultation de spécialiste, comme cela est spécifié dans votre couverture.

### i) Services vétérinaires

#### **Couverture en cas d'accident : régime Petset – accident et régime Petset – accident ou maladie**

Nous vous remboursons les frais des services vétérinaires assurés que votre animal de compagnie a reçus à la suite d'un accident. La limite de garantie, telle que spécifiée dans votre document d'assurance ainsi que dans le barème des indemnités maximales, s'applique à chaque nouveau cas, sans limite maximale annuelle.

#### **Couverture en cas de maladie : uniquement pour le régime Petset – accident ou maladie**

Nous vous remboursons les frais des services vétérinaires assurés que votre animal de compagnie a reçus et qui sont directement reliés à une maladie. La limite de garantie s'applique à toutes les affections combinées et elle est spécifiée dans votre document d'assurance ainsi que dans le barème des indemnités maximales.

#### Limite de la pluralité d'assurances

Vous ou d'autres personnes avez le droit de demander une indemnisation en vertu de plus d'une police d'assurance. Si vous avez souscrit une autre assurance qui pourrait vous couvrir pour les dommages décrits ci-dessus, notre police sera considérée comme une assurance complémentaire ou partagée. Nous ne paierons aucune indemnité ni aucune perte jusqu'à ce que le montant d'une telle autre assurance soit épuisé.

## III. CE QUE NOUS NE COUVRONS PAS

### RESTRICTIONS ET DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DES GARANTIES :

Sous le régime Petset – accident, nous ne rembourserons pas les frais pour :

1. Les accidents découlant de problèmes connus et reliés au comportement de votre animal.
2. Les inflammations des tissus mous ou des muscles survenues au moment où votre animal pratiquait une activité normale telle que sauter, courir ou jouer, ou lorsqu'il a glissé ou trébuché.
3. Les traitements pour cause d'arthrite ou de dégénérescence des articulations.
4. Les maladies causées par l'ingestion d'eau contaminée ou stagnante.
5. Une dilatation ou une torsion gastriques et les affections qui y sont liées.
6. La diarrhée ou les vomissements en tant que réactions secondaires aux médicaments lorsque ces derniers servent à traiter un accident qui n'est pas couvert par cette police.
7. Des problèmes digestifs résultant d'une dysfonction d'un organe ou de problèmes reliés au système gastro-intestinal (estomac, petit intestin ou gros intestin), incluant une intussusception ou une pancréatite.
8. Les troubles occasionnés par un accident (par exemple : le ou les traitements subséquents à une hépatite découlant d'un empoisonnement).

### RESTRICTIONS GÉNÉRALES :

Sous tous les régimes, nous ne rembourserons pas les frais pour :

1. Tout traitement que vous faites donner à un animal de compagnie par choix et qui n'est pas directement relié à un accident ou à une maladie couverts par cette police, y compris les traitements visant l'amélioration générale de la santé de l'animal ou les soins préventifs comme la coupe des griffes et la vidange des glandes anales.
2. Le traitement contre les puces.
3. Toute forme de nourriture, y compris de la nourriture prescrite ou thérapeutique.
4. Tout traitement ou soin dentaire, sauf ceux qui sont directement reliés, et non secondaires, à un accident.
5. L'extraction de dents de lait (« dents retenues »).
6. Frais reliés aux problèmes comportementaux ou au dressage.
7. Thérapies parallèles comme l'acupuncture, la chiropractie, la physiothérapie, la massothérapie et l'homéopathie.
8. Nous ne couvrons pas les frais des appareils médicaux.
9. Un traitement à la suite d'un accident ou d'une maladie dont vous ou toute personne demeurant sous votre toit êtes délibérément responsables.
10. Une visite du médecin vétérinaire faite à domicile par choix plutôt qu'en clinique; dans ce cas, seuls les frais d'examen courants sont couverts.
11. L'euthanasie de votre animal de compagnie, sauf si elle est recommandée par votre médecin vétérinaire spécifiquement à cause d'un accident ou d'une maladie.
12. Des procédures ou traitements occasionnés par un accident, une maladie ou une affection mentionnés comme exclus dans votre document d'assurance ou généralement non couverts par la police de votre animal de compagnie.
13. Tout accident ou toute maladie résultant directement de l'utilisation de votre animal de compagnie à des fins professionnelles, d'affaires ou commerciales, sauf si vous avez reçu notre autorisation au préalable.
14. Les cas de maladie des chats ayant été diagnostiqués ou ayant montré des signes cliniques de PIF, de FIV ou de FeLV avant la souscription de l'assurance ou durant la période d'attente.
15. Tout problème occasionnant des coûts étant reliés à la gestation ou la mise bas.
16. Les médicaments sans numéro d'identification (DIN) ni numéro de produit de santé naturel (PSN).
17. Le traitement d'une hernie ombilicale.
18. Une maladie ou des blessures causées par des actes de guerre. Notamment : acte terroriste, bombardement, invasion, guerre civile, insurrection, rébellion, révolution, coup d'État ou intervention des forces armées, que la guerre soit déclarée ou non.
19. Toute demande d'indemnité reliée à tout accident nucléaire défini en vertu de la Loi sur la responsabilité nucléaire, à toute explosion nucléaire ou à toute contamination imputable à une substance radioactive.

## CONDITIONS GÉNÉRALES (applicables à tous les régimes) :

1. Vous accordez la permission à tout médecin vétérinaire de nous transmettre toute information que nous demandons au sujet de votre animal de compagnie. Si votre médecin vétérinaire vous facture des honoraires pour ceci, vous devrez les lui payer.
2. La présente couverture est valide uniquement au Canada ou à l'occasion de voyages effectués dans la partie continentale des États-Unis. Toutes les demandes d'indemnité portant sur des frais en dollars américains feront l'objet d'une conversion en dollars canadiens sans rajustement du taux de change (par exemple : 500 \$ US = 500 \$ CA). Ceci, en raison du calcul des primes d'assurance établies en dollars canadiens selon les frais vétérinaires canadiens.
3. Votre animal de compagnie doit toujours être à jour dans ses soins en recevant tous les vaccins appropriés et les traitements recommandés par votre médecin vétérinaire. Vous devez prendre les dispositions nécessaires pour que votre animal de compagnie soit examiné annuellement et qu'il reçoive tous les traitements recommandés par votre médecin vétérinaire, afin de prévenir toute maladie ou blessure.
4. Les animaux de compagnie assurés doivent être soignés conformément aux lois fédérales, provinciales et municipales régissant les animaux de compagnie (exemple : les règlements sur le port de la laisse).
5. Si vous avez des droits de recours contre une autre personne relativement à votre demande d'indemnité, nous pouvons entreprendre, à nos frais et en votre nom, des procédures judiciaires contre cette personne. Vous devez nous fournir tous les documents que nous vous demandons.
6. Votre police est assujettie à toutes les lois canadiennes applicables aux assurances.

## IV. MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLICE

**Coassurance et franchise :** vous êtes tenu de contribuer à la prise en charge des frais reliés à vos indemnités en payant toute coassurance et toute franchise qui y sont applicables. Une coassurance est appliquée en premier à votre indemnité, suivie d'une franchise, comme il est spécifié dans votre document d'assurance et le barème des indemnités maximales.

**Rajustement de la franchise en fonction de l'âge :** sous le régime Petset – accident ou maladie, un ajustement du montant de votre franchise s'appliquera à votre police lorsque votre animal avancera en âge, et ce, afin de refléter l'augmentation significative des coûts des soins vétérinaires des animaux vieillissants. Le montant de vos primes n'augmentera pas en raison de l'âge de votre animal de compagnie. Votre franchise augmentera automatiquement à l'anniversaire de votre police, suivant la date de naissance de votre animal, comme il est indiqué dans le tableau ci-dessous.

Chiens		
Âge de l'animal de compagnie	Régime Petset – accident	Régime Petset – accident ou maladie
De 0 à 5 ans	100 \$ par cas	100 \$ par année
De 5 à 10 ans	100 \$ par cas	300 \$ par année
10 ans et plus	100 \$ par cas	500 \$ par année
Chats		
Âge de l'animal de compagnie	Régime Petset – accident	Régime Petset – accident ou maladie
De 0 à 5 ans	100 \$ par cas	100 \$ par année
De 5 à 10 ans	100 \$ par cas	200 \$ par année
10 ans et plus	100 \$ par cas	300 \$ par année

**Demande d'assurance pour animaux âgés :** sous le régime Petset – accident ou maladie, pour un chien ayant atteint son 8e anniversaire de naissance, ou un chat ayant atteint son 10e anniversaire, toute nouvelle demande d'assurance doit être accompagnée des renseignements suivants :

- Antécédents médicaux complets de votre animal de compagnie.
- Résultats d'un examen physique complet.
- Résultats d'une analyse d'urine complète.
- Résultats des tests sanguins suivants : créatinine, BUN, GPT, phosphatase alcaline, protéines totales et albumine, hémogramme et comptage leucocytaire, et T4.

L'examen et les tests doivent avoir été effectués au cours des deux mois précédant la date de la demande. Le paiement des frais reliés à la production de ces résultats diagnostiques demeure votre responsabilité.

**Gestion des risques de sinistre :** nous partageons avec vous les risques financiers inhérents à la santé de votre animal de compagnie. Comme dans le cas d'autres types d'assurances, la couverture et les primes font l'objet de rajustements individuels selon le degré de risque démontré dans les activités d'indemnisation courantes. Afin de contrôler ce risque, nous effectuons deux fois par année une analyse de toutes les polices dans le cadre de notre procédure de gestion des risques de sinistre. Les résultats nous permettent d'établir si votre animal de compagnie assuré se situe dans le groupe de tête de nos détenteurs de police en ce qui a trait à la fréquence d'indemnisation et aux indemnités versées au cours des 24 derniers mois. Si c'est effectivement le cas, un rajustement sera apporté à votre coassurance (le pourcentage du coût des indemnités dont vous êtes responsable) pour les indemnités ultérieures. Le montant maximal de la coassurance que vous devriez payer sera alors de 50 % de toute indemnité. Cette procédure de contrôle nous permet de protéger la majorité des détenteurs de police dont l'indemnisation est normale, afin qu'ils n'aient pas à compenser les frais supplémentaires occasionnés par l'activité d'indemnisation plus élevée de certains détenteurs de police.

Cette procédure n'entraîne pas d'augmentation de vos primes et elle s'applique uniquement si vous faites d'autres demandes d'indemnisation. Les rajustements étant réévalués deux fois par année, il est possible que vous retourniez à votre pourcentage de coassurance courant.

**Contrat d'assurance :** le contrat entier comprend votre souscription d'assurance, cette police, tout document joint à cette police lorsqu'elle est souscrite et toute modification écrite apportée à la convention après la souscription de la police. Aucune personne n'est autorisée à modifier le contrat ou à renoncer à aucune de ses dispositions, sauf l'assureur par l'intermédiaire d'une renonciation clairement rédigée et signée par lui.

**Annulation de la police :** vous devez soumettre une demande d'annulation de police par écrit et nous la faire parvenir par courrier, télécopieur ou courriel. L'annulation entrera en vigueur au renouvellement de votre police, c'est-à-dire le premier jour du mois suivant la date à laquelle nous recevons votre demande.

**Modifications de la police :** sous réserve d'un préavis de 30 jours, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à votre contrat. Ces modifications peuvent toucher, mais sans y être limitées, les primes, les exclusions, la garantie, la coassurance, les franchises et les restrictions dudit contrat. Toute modification au montant de votre prime sera inscrite dans votre compte. Vous serez avisé de tout ajustement apporté.

- Vous pouvez faire une demande de modification à votre couverture en tout temps. La modification entrera en vigueur lors du renouvellement de votre police le premier jour du mois suivant ou à la date anniversaire de votre police annuelle. Cette date marque le début de votre prochaine période annuelle. Toutes les exclusions seront reportées dans votre nouvelle couverture.
- Lors du rajustement d'une couverture, nous pourrions appliquer certaines exclusions ou restrictions de couverture sur les affections pour lesquelles vous avez antérieurement présenté une demande d'indemnité. La limite maximale de la couverture minimale s'appliquera pour cette affection.
- Tous les changements du régime sont assujettis à notre approbation préalable.

**Renouvellement** : la présente police est continue jusqu'à son annulation. Aussi longtemps que nous continuerons à recevoir à échéance le paiement des primes, elle sera automatiquement renouvelée au début de chaque mois (sauf pour le Québec).

**Périodes d'attente** : certaines couvertures sont assujetties à une période d'attente. La période d'attente commence à la date et à l'heure d'entrée en vigueur de la police et elle a les durées suivantes :

- 48 heures en cas d'accident.
- 14 jours en cas de maladie.

Les problèmes médicaux qui se manifestent durant la période d'attente peuvent être exclus de votre police en tant qu'affections préexistantes ou prévisibles.

## V. EXCLUSIONS

Les affections préexistantes ou prévisibles sont exclues de la couverture. Ceci comprend toute affection survenant ou se manifestant par des signes cliniques durant une période d'attente applicable à la couverture. Parmi les exclusions ou les limites de garantie, les affections bilatérales sont considérées comme une seule affection (par exemple : les ligaments croisés, les problèmes liés aux oreilles et aux yeux). Si votre police contient une exclusion, vous pouvez nous demander une révision de cette exclusion avec la possibilité de son retrait de votre police. Pour une requête de révision d'une exclusion, veuillez contacter notre bureau en nous téléphonant ou en nous écrivant par courriel, courrier ou télécopie. Veuillez noter les conditions suivantes :

- Au moment de la révision, votre animal de compagnie ne doit présenter aucun signe clinique d'affection initiale.
- Selon la nature de l'affection initiale, la période minimale sans signe clinique requise pour retirer une exclusion est de six mois à un an.
- Dans le but de compléter la révision, vous pouvez devoir nous transmettre l'historique médical fourni par votre médecin vétérinaire.
- Notre décision de révision vous parviendra par écrit.

## VI. DEMANDES D'INDEMNITÉ

Vous êtes financièrement responsable envers votre clinique vétérinaire pour le paiement de tous les services et de tous les traitements vétérinaires. Nous vous rembourserons les frais admissibles que vous avez payés à votre médecin vétérinaire comme l'explique le présent document. Un formulaire de demande d'indemnité pour des services vétérinaires vous sera fourni. Des formulaires supplémentaires pour les services vétérinaires sont disponibles à votre clinique vétérinaire, sur notre site Web ([www.petsecure.com](http://www.petsecure.com)) ou en vous adressant à notre service à la clientèle.

Pour effectuer une demande d'indemnisation, vous et votre médecin vétérinaire devez simplement remplir le formulaire de demande d'indemnité. Expédiez-nous le formulaire accompagné des reçus détaillant les frais en question. Vous pouvez nous les faire parvenir par courrier à : Assurance maladie pour animaux de compagnie Petsecure, 200 1200, Portage Avenue, Winnipeg, MB R3G 0T5, ou par télécopieur au 1 866 322 5246.

Avant de présenter une demande d'indemnité, veuillez noter ce qui suit :

1. Afin que nous répondions le plus rapidement possible à votre demande d'indemnisation, l'information suivante doit se trouver sur votre formulaire de demande d'indemnité, ou y être jointe :
  - Votre nom, votre adresse et votre signature.
  - La signature de votre médecin vétérinaire.
  - L'identification de la maladie ou de la blessure à l'origine de votre demande d'indemnisation (cette partie doit être remplie par votre médecin vétérinaire).
  - Tous les reçus applicables aux frais engagés, contenant la description détaillée de ces derniers.
 Veuillez conserver dans vos dossiers une copie de chaque formulaire de demande d'indemnité.
2. Nous ne pouvons pas garantir une couverture lorsqu'une demande d'indemnisation est faite par téléphone. Afin de demander une indemnisation pour un traitement qui n'a pas encore été effectué, veuillez nous contacter pour obtenir un formulaire de préautorisation. Si le traitement a déjà été effectué, veuillez nous expédier un formulaire de demande d'indemnité dûment rempli, en y joignant les documents nécessaires. Nous vous contacterons par la suite pour vous transmettre la décision.
3. Nous verserons une indemnité uniquement pour les demandes :
  - que nous recevrons au plus tard 6 mois après la date du traitement.
  - que nous recevrons au plus tard 60 jours après la date d'annulation de votre police.
  - relatives à des frais que vous avez engagés alors que la police était en vigueur.
4. Nous ne paierons pas votre médecin vétérinaire pour qu'il remplisse tout formulaire ni ne vous rembourserons les frais qui pourraient vous avoir été facturés par votre médecin vétérinaire pour avoir rempli un formulaire.
5. Si le paiement de vos primes n'est pas à jour au moment où vous présentez une demande d'indemnisation, nous ne traiterons pas votre demande ou nous ne vous paierons pas d'indemnité.
6. Si vous faites une fausse demande d'indemnisation ou si elle est excessive, cette police prendra fin et nous ne ferons aucun paiement supplémentaire.
7. Une poursuite ou des procédures judiciaires intentées contre nous dans le but de recouvrer une créance en vertu du présent contrat ne doivent pas être entreprises plus de deux ans après la date à laquelle l'argent de l'assurance est devenu payable ou serait devenu payable en vertu d'une indemnisation valide.

Occasionnellement, des circonstances atténuantes, comme des situations d'urgence ou des frais élevés pour des services vétérinaires, peuvent nécessiter des dispositions de paiement d'indemnité particulières. Si votre cas requiert des dispositions particulières, veuillez nous téléphoner pour nous en aviser, car nous pourrions vous conseiller sur les autres options de paiement d'indemnité offertes.

## VII. DÉFINITIONS

Voici une liste de définitions de certains termes utilisés dans la police.

<b>Accident</b>	Un événement inattendu et involontaire causant des blessures.
<b>Annuel</b>	Une période de un an ou une partie d'une année, commençant à la date à laquelle cette police a été souscrite ou à la date d'entrée en vigueur d'une modification apportée à la couverture.
<b>Avantage ou couverture</b>	La protection d'assurance décrite dans la présente police.
<b>Affection bilatérale</b>	Toute affection touchant les parties du corps de votre animal de compagnie qui forment une paire, une partie de chaque côté de son corps (par exemple : les ligaments croisés, les oreilles et les yeux).
<b>Signes cliniques</b>	Des changements survenant dans l'état de santé normal, une fonction corporelle normale ou le comportement normal d'un animal de compagnie.
<b>Coassurance</b>	Le pourcentage de votre indemnité que vous devez payer avant l'application de toute franchise.
<b>Affection</b>	Toutes les manifestations de signes cliniques conduisant à la même classification diagnostique ou au même processus morbide, quel que soit le nombre d'incidents ou de régions du corps affectées (par exemple : tous les cancers sont considérés comme une affection).
<b>Couverture ou régime</b>	La couverture et les avantages tels que spécifiés et définis dans cette police.
<b>Franchise</b>	Un montant fixe que vous devez payer avant de recevoir le remboursement de frais demandé.
<b>Document d'assurance</b>	La page de la police qui contient le numéro de la police, le nom de l'assuré et celui de l'animal assuré, la couverture et la période d'assurance.
<b>Exclusion</b>	Une restriction de la couverture apportée à une police.
<b>Maladie</b>	Une pathologie, une affection ou tout changement dans l'état de santé normal d'un animal de compagnie.
<b>Assureur</b>	Western Financial, Compagnie D'Assurances.
<b>Indemnité maximale</b>	La somme maximale que nous verserons, telle qu'elle est énoncée et expliquée dans le document d'assurance et le barème des indemnités maximales.
<b>Police</b>	Notre accord légal avec vous, consistant en votre souscription, le document d'assurance, le barème des indemnités maximales, les modalités, conditions et prestations de police du document d'assurance, ainsi que tout coupon, tout avenant, tout intercalaire ou tout avis écrit de notre part au sujet de modifications apportées à votre couverture. Veuillez garder ensemble dans un endroit sécuritaire tous les documents de votre police.
<b>Affection préexistante ou prévisible</b>	Une affection étant survenue ou s'étant manifestée par des signes cliniques avant l'entrée en vigueur de la couverture de votre animal de compagnie ou durant la période d'attente de la police.
<b>Barème des indemnités maximales</b>	Les couvertures, les avantages et les limites, définis en vertu de la police, applicables à cette police et imprimés au verso du document d'assurance.
<b>Traitement</b>	Des soins vétérinaires, une hospitalisation, une chirurgie, des procédures diagnostiques, des médicaments, des soins infirmiers et une consultation de spécialiste effectuée par un médecin vétérinaire.
<b>Médecin vétérinaire</b>	Un individu titulaire d'un permis de pratique de médecine vétérinaire autorisé dans la province ou le territoire où il pratique.
<b>Services vétérinaires</b>	Des honoraires de médecin vétérinaire, une hospitalisation, une chirurgie, des procédures diagnostiques, des médicaments, des soins infirmiers ou une consultation de spécialiste effectuée par un médecin vétérinaire.
<b>Nous, notre</b>	Assurance maladie pour animaux de compagnie Petsecure au nom de l'assureur.
<b>Vous, votre</b>	La ou les personnes nommées dans le document d'assurance.
<b>Votre animal de compagni</b>	Le chat ou le chien nommé dans le document d'assurance.



Téléphonez-nous sans frais au **1-800-268-1169**  
ou visitez le **[www.petsecure.com](http://www.petsecure.com)**

Émise par :



200 - 1200, Portage Avenue, Winnipeg, MB R3G 0T5

© Petset par l'assurance maladie pour animaux de compagnie Petsecure, 2010. Petset et son logo sont des marques déposées de Western Financial, Compagnie D'Assurances.