



# peppermint<sup>MC</sup>

ASSURANCE POUR VOS  
ANIMAUX DE COMPAGNIE

**POLICE D'ASSURANCE MALADIE  
POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE**

**petline**  
ASSURANCE<sup>MD</sup>





## TABLE DES MATIÈRES

<b>I. DÉFINITIONS</b>	<b>1</b>
<b>II. CONTRAT D'ASSURANCE</b>	<b>5</b>
<b>III. CE QUE NOUS COUVRONS</b>	<b>5</b>
a) Services vétérinaires	5
Couverture accident – Tous les régimes	5
Couverture maladie – Régimes classique, supérieur et exceptionnel	7
b) Aliments sur ordonnance – Tous les régimes	7
c) Thérapies parallèles – Tous les régimes	7
d) Thérapies comportementales – Régimes classique, supérieur et exceptionnel	7
e) Appareils médicaux – Tous les régimes	8
Prestations additionnelles	8
f) Frais de pension canine et féline – Tous les régimes	8
g) Annulation de vacances – Tous les régimes	9
h) Annonce en cas de disparition de l'animal de compagnie – Tous les régimes	9
i) Frais d'incinération ou d'enterrement – Tous les régimes	10
Limite lorsque plus d'une police s'applique	10
<b>IV. CE QUE NOUS NE COUVRONS PAS</b>	<b>11</b>
<b>V. EXCLUSIONS PROPRES À LA POLICE</b>	<b>13</b>
<b>VI. CONDITIONS GÉNÉRALES (applicables à tous les régimes)</b>	<b>15</b>
<b>VII. ADMINISTRATION DE LA POLICE</b>	<b>17</b>
a) Coassurance et franchise	17
b) Rajustements de la franchise en fonction de l'âge	17
c) Tableau annuel de la franchise	17
d) Appels	17
e) Demandes visant des animaux de compagnie plus âgés	18
f) Gestion des risques de sinistre	19
g) Contrat d'assurance	19
h) Fausse représentation et changement du risque	19
i) Annulation de la police	20
j) Modifications de la police	20
k) Modifications du régime	20
l) Transfert de propriété	22
m) Continuité de la couverture	22
n) Périodes d'attente	22
<b>VIII. DEMANDES D'INDEMNITÉS</b>	<b>23</b>

# I. DÉFINITIONS

VOICI UNE LISTE DE DÉFINITIONS DE CERTAINS TERMES EMPLOYÉS DANS LA POLICE D'ASSURANCE.

**ACCIDENT :** Un événement connu impliquant une force extérieure, ou tout autre incident imprévu ou inattendu dont on sait qu'il est survenu, causant une blessure indépendante de toutes les autres affections.

**AFFECTION BILATÉRALE :** 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 ou les yeux).

**AFFECTION PRÉEXISTANTE OU PRÉVISIBLE :** Une affection s'étant produite ou s'étant d'abord manifestée par des signes cliniques avant la date d'entrée en vigueur de la couverture de votre animal de compagnie ou durant la période d'attente de la police, que le diagnostic soit confirmé ou non. Les affections préexistantes ou prévisibles peuvent faire référence aux affections préalablement traitées par un médecin vétérinaire ou associées aux traitements fournis par un chenil, un éleveur ou toute autre ressource, incluant le propriétaire de l'animal de compagnie.

**AFFECTION :** Toutes les manifestations de signes cliniques conduisant à la même classification diagnostique ou au même processus morbide, sans égard au nombre d'incidents ou de régions du corps affectées (par exemple : tous les cancers sont considérés comme une seule affection).

**ASSUREUR :** La Compagnie d'assurance Petline.

**BARÈME DES INDEMNITÉS MAXIMALES :** Les couvertures et les montants d'assurance définis et applicables aux termes de la police, et imprimés à la deuxième page du résumé d'assurance.

**COASSURANCE :** Pourcentage de votre demande d'indemnité que vous devez payer avant l'application de toute franchise éventuelle.

**COUVERTURE :** La protection d'assurance décrite dans la présente police.

**EXAMEN COMPLET :** Examen, par un médecin vétérinaire, de tous les principaux systèmes corporels de votre animal de compagnie. Un tel examen couvre au moins le poids, la température, le pouls, le rythme respiratoire, les bruits du cœur et des poumons, ainsi qu'une évaluation des yeux, des oreilles, du nez, de la bouche, de la peau, des ganglions lymphatiques, des articulations et des muscles de votre animal de compagnie.

**EXCÈS ALIMENTAIRE :** Ingestion d'un produit alimentaire qui engendre une maladie ou une blessure, ou ingestion d'un produit non alimentaire qui ne nécessite pas de traitement pour que celui-ci passe au travers du système gastro-intestinal ou en soit éjecté. Conformément à la présente police, l'excès alimentaire constitue une maladie plutôt qu'un accident.

**EXCLUSION :** Une maladie, un accident ou une autre affection qui ne sera pas couvert aux termes de la police individuelle d'un animal de compagnie.

**FRANCHISE :** Un montant fixe de vos dépenses admissibles qui est déduit de votre demande d'indemnité après l'application de la coassurance. Ce montant fixe est retenu du remboursement et doit être acquitté par une ou plusieurs demandes d'indemnités comportant des dépenses admissibles avant que nous remboursions des demandes d'indemnités au cours de toute période annuelle de la police.

**INDEMNITÉ MAXIMALE :** La somme maximale que nous verserons, comme énoncée et expliquée dans le résumé d'assurance et le barème des indemnités maximales.

**INGESTION D'UN CORPS ÉTRANGER :** Tout incident dans le cadre duquel votre animal de compagnie a ingéré un produit non alimentaire qui ne peut passer au travers de son système gastro-intestinal ou en être éjecté sans un traitement qui vise spécifiquement à l'en extraire. En vertu de la présente police, l'ingestion d'un corps étranger constitue un accident.

**MALADIE :** Une pathologie, une affection ou tout changement de l'état de santé normal d'un animal de compagnie. Aux fins de votre police, la définition de ce que constitue une maladie n'inclut pas les problèmes comportementaux ou les problèmes dentaires.

**MÉDECIN VÉTÉRINAIRE :** Une personne titulaire d'un permis d'exercice de la médecine vétérinaire dans la province ou le territoire où elle pratique.

**NOUS, NOTRE :** La Compagnie d'assurance Petline, le souscripteur de l'assurance pour animaux de compagnie Peppermint.

**PATHOLOGIE CONNEXE :** Tout problème de nature médicale directement lié à l'affection principale ou qui est causé par celle-ci. Cette définition couvre les pathologies qui résultent d'un traitement, d'une thérapie parallèle, de la prise d'un médicament, d'un régime alimentaire thérapeutique ou de tests de diagnostic liés à l'affection principale ou à la pathologie associée secondaire qui en résulte.

**PÉRIODE D'ASSURANCE ANNUELLE :** Une période d'un an ou une partie d'une année, commençant à la date à laquelle la présente police a été émise ou à la date d'entrée en vigueur d'une modification apportée à la couverture.

**POLICE :** Notre entente juridique avec vous, consistant en votre demande, le résumé d'assurance, le barème des indemnités maximales, le présent libellé de la police, ainsi que tout avenant, toute mention 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.

**PROBLÈMES COMPORTEMENTAUX :** Toute affection qui se manifeste principalement sous la forme de changements ou d'anomalies sur le plan comportemental, ou d'un impact psychologique, plutôt que sous la forme de changements ou de conséquences physiologiques. Sont également couvertes les blessures qui résultent du comportement de votre animal de compagnie, y compris les excès alimentaires récurrents, l'ingestion récurrente de corps étrangers, des blessures récurrentes imputables à un comportement agressif ou des empoisonnements récurrents.





**PROBLÈMES DENTAIRES :** Toute affection pour laquelle un médecin vétérinaire recommande un traitement des dents ou des gencives, y compris le détartrage, le polissage et les extractions, que ces traitements soient imputables à une maladie ou à un traumatisme. La stomatite est réputée constituer un problème dentaire jusqu'à ce que le diagnostic soit confirmé par l'histopathologie.

**RÉCURRENT :** Tout accident qui survient à plus d'une reprise, au cours de la même période annuelle de la police, ou qui survient au cours d'au moins deux périodes annuelles consécutives de la police.

**RÉGIME OU RÉGIME DE COUVERTURE :** Le produit d'assurance précisé et défini dans la présente police.

**RÉSUMÉ D'ASSURANCE :** La page de la police qui contient le numéro de la police, le nom du titulaire de la police et celui de l'animal assuré, de même que leurs renseignements, la couverture, la date d'entrée en vigueur de la police et votre barème des indemnités maximales.

**SERVICES VÉTÉRINAIRES :** Des honoraires de médecin vétérinaire, une hospitalisation, une intervention chirurgicale, des procédures diagnostiques, une ordonnance de médicaments, des soins infirmiers, une consultation de spécialiste, des appareils médicaux, des thérapies parallèles et des thérapies comportementales que votre médecin vétérinaire effectue ou autorise personnellement.

**SIGNES CLINIQUES :** Changements touchant l'état de santé normal, une fonction corporelle normale ou le comportement normal d'un animal de compagnie.

**THÉRAPIES PARALLÈLES :** Tous les traitements non standards ou non traditionnels, y compris les traitements expérimentaux, les traitements qui en sont toujours à l'étape de la recherche ou du développement, de même que les traitements homéopathiques. Sont également inclus les traitements autorisés d'administrer sans la détention d'un permis d'exercice de la médecine vétérinaire ou sans la supervision directe d'un médecin vétérinaire, que le traitement soit ou non véritablement donné par un tel médecin (par exemple : les thérapies de cellules souches, la thérapie au laser, la physiothérapie, l'hydrothérapie et l'acupuncture). Si vous ne savez pas si un traitement est réputé constituer une thérapie parallèle aux fins de la couverture, veuillez communiquer avec nous pour demander une autorisation préalable.

**TRAITEMENT :** Des soins vétérinaires, une hospitalisation, de la dentisterie, une intervention chirurgicale, des procédures diagnostiques, des médicaments, des soins infirmiers, une consultation de spécialiste, des appareils médicaux, des thérapies parallèles et des thérapies comportementales que votre médecin vétérinaire effectue ou autorise personnellement.

**VOTRE ANIMAL DE COMPAGNIE :** Le chat ou le chien nommé dans le résumé d'assurance.

**VOUS, VOTRE, VOS :** La ou les personnes assurées nommées dans le résumé d'assurance.



## II. CONTRAT D'ASSURANCE

En contrepartie du paiement de votre prime d'assurance, nous fournirons une couverture d'assurance pour votre animal de compagnie (chien ou chat). Votre couverture est indiquée dans votre résumé d'assurance et votre barème des indemnités maximales. Si vous n'êtes pas à jour dans le paiement de vos primes, il se peut que le traitement ou que le paiement de votre demande d'indemnité accuse un retard important. Vous devez payer toute coassurance et toute franchise applicables à toute couverture, à moins d'indication contraire ci-après. La section intitulée « III. CE QUE NOUS COUVRONS » est assujettie aux exclusions, aux limitations et aux conditions de couverture décrites aux sections IV à VIII du présent document.

## III. CE QUE NOUS COUVRONS

### a) Services vétérinaires :

La couverture prévue dans la présente section s'applique aux régimes définis. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à votre résumé d'assurance et à votre barème des indemnités maximales. En ce qui concerne les affections susceptibles d'être couvertes aux termes du régime que vous avez choisi, les services vétérinaires assurés incluent les frais de consultation pour des soins vétérinaires, l'hospitalisation, l'intervention chirurgicale, les diagnostics, les médicaments, les soins infirmiers, les aliments sous ordonnance, la consultation d'un spécialiste, les appareils médicaux, les thérapies parallèles, les thérapies comportementales et les taxes applicables. Toute couverture est assujettie aux conditions décrites dans le présent document. Des frais raisonnables et habituels couvrant les services vétérinaires s'appliqueront, à notre discrétion. Toute couverture est assujettie aux périodes d'attente décrites dans la section « VII. ADMINISTRATION DE LA POLICE » du présent document.

Le régime simplifié assure la couverture accident décrite dans le présent document. Les régimes classique, supérieur et exceptionnel assurent tant la couverture accident que la couverture maladie décrites dans le présent document.

### COUVERTURE ACCIDENT – TOUS LES RÉGIMES :

Nous vous rembourserons le coût des services vétérinaires assurés que votre animal de compagnie a reçus en conséquence directe de tout accident au sens de la présente police. Pour l'indemnité maximale, veuillez consulter le barème des indemnités maximales. Le montant d'assurance relatif aux accidents est calculé par incident. Si le montant d'assurance peut être reporté aux périodes annuelles subséquentes de la police, il n'est pas renouvelé.

La couverture accident ne s'applique pas à ce qui suit :

1. Blessures aux ligaments croisés, blessures méniscales, pathologies liées aux disques intervertébraux, luxations patellaires, torsion gastrique et invagination. Ces blessures sont réputées constituer une maladie aux termes de la présente police (veuillez vous référer à la description de la couverture maladie, ci-après).

2. Une blessure grave qui survient du fait d'un changement physiologique ou d'une pathologie médicale sous-jacent, que celui-ci ait été préalablement connu ou inconnu. Ces blessures sont réputées constituer une maladie aux termes de la présente police (veuillez vous référer à la description de la couverture maladie, ci-après).
3. Tout accident récurrent. Sont comprises les blessures résultant du comportement récurrent de votre animal de compagnie et les blessures découlant du fait que vous avez omis de prévenir la répétition d'un accident ou d'une blessure préalablement survenu. Cette définition ne s'applique pas à la première occurrence ou à un incident subséquent, une fois que la définition de ce que constitue le caractère récurrent n'est plus satisfaite.
4. Toute blessure qui découle des activités de votre animal de compagnie. Ces blessures sont réputées constituer une maladie aux termes de la présente police. (Les activités de votre animal de compagnie et les blessures qui en résultent ne sont pas réputées constituer un accident aux termes de la présente police. Veuillez vous référer à la description de la couverture maladie, ci-après.)
5. Les aliments sur ordonnance, les thérapies parallèles, les problèmes comportementaux et les appareils médicaux. (Des montants d'assurance distincts s'appliquent. Veuillez vous référer aux points « b » à « e » de la présente section.)
6. Un acte intentionnel, quelle que soit la façon dont il a été causé, menant à un accident qui entraîne la blessure de votre animal de compagnie.
7. Les accidents découlant des problèmes comportementaux connus de votre animal de compagnie (pour de plus amples renseignements sur la couverture couvrant les problèmes comportementaux, veuillez vous référer au point « d » ci-après).
8. Le traitement de l'arthrite ou des problèmes dégénératifs des articulations. Ces problèmes sont réputés constituer une maladie aux termes de la présente police (veuillez vous référer à la description de la couverture maladie, ci-après).
9. Les maladies consécutives à l'ingestion d'eau contaminée ou stagnante. Ces blessures sont réputées constituer une maladie aux termes de la présente police (veuillez vous référer à la description de la couverture maladie, ci-après).
10. Tout problème consécutif ou toute pathologie secondaire découlant d'un accident (par exemple : les traitements futurs liés à une atteinte hépatique consécutive à un empoisonnement). Ces blessures sont réputées constituer une maladie aux termes de la présente police (veuillez vous référer à la description de la couverture maladie, ci-après).
11. Les problèmes dentaires.

## **COUVERTURE MALADIE – RÉGIMES CLASSIQUE, SUPÉRIEUR ET EXCEPTIONNEL :**

La couverture maladie n'est pas offerte en vertu du régime simplifié.

Dans le cadre des régimes classique, supérieur et exceptionnel, nous vous rembourserons le coût des services vétérinaires qu'a reçus votre animal de compagnie pour toute maladie assurée. Pour l'indemnité maximale, veuillez consulter le barème des indemnités maximales. Le montant d'assurance applicable aux maladies est renouvelé à chaque nouvelle période d'assurance annuelle.

Les montants d'assurance maladie ne s'appliquent pas à ce qui suit :

1. Aliments sur ordonnance, thérapies parallèles, problèmes de comportement, ou appareils médicaux. (Des montants d'assurance distincts s'appliquent. Veuillez vous référer aux points « b » à « e » de la présente section.)
2. Problèmes dentaires.

### **b) Aliments sur ordonnance – Tous les régimes :**

Nous couvrons les aliments sur ordonnance prescrits par votre médecin vétérinaire pour traiter une maladie ou un accident assuré jusqu'à concurrence d'une indemnité maximale de 75 \$ par année, pour toutes les affections combinées. Ce montant d'assurance s'ajoute à votre montant d'assurance pour les services vétérinaires définis dans le barème des indemnités maximales. Si aucune franchise ne s'applique à cette couverture, la coassurance est appliquée.

### **c) Thérapies parallèles – Tous les régimes :**

Nous vous indemniserons pour les thérapies parallèles que votre animal de compagnie a suivies dans le cadre d'un traitement résultant d'un accident ou d'une maladie inclus dans votre couverture. Pour être admissibles à la couverture, les thérapies parallèles doivent être effectuées ou personnellement autorisées par votre vétérinaire, et celui-ci doit signer le formulaire de réclamation. Pour l'indemnité maximale, veuillez consulter le barème des indemnités maximales. Le montant d'assurance est renouvelé à chaque nouvelle période d'assurance annuelle. La couverture est assujettie aux périodes d'attente décrites à la section « VII. ADMINISTRATION DE LA POLICE » du présent document.

### **d) Thérapies comportementales – Régimes classique, supérieur et exceptionnel :**

La couverture des thérapies comportementales n'est pas offerte dans le cadre du régime simplifié.

Nous vous rembourserons les frais de consultation auprès d'un médecin vétérinaire pour diagnostiquer et, par la suite, traiter les problèmes de comportement de votre animal de compagnie. Si votre médecin vétérinaire vous y a référé, nous paierons les frais du traitement conduit par un spécialiste du comportement animal certifié. Pour être admissibles à la couverture, les thérapies comportementales doivent être effectuées ou

personnellement autorisées par votre vétérinaire, et celui-ci doit signer le formulaire de réclamation. Pour l'indemnité maximale, veuillez consulter le barème des indemnités maximales. Le montant d'assurance est renouvelé à chaque nouvelle période d'assurance annuelle. La couverture est assujettie aux périodes d'attente décrites à la section « VII. ADMINISTRATION DE LA POLICE » du présent document.

En ce qui concerne les montants d'assurance relatifs aux thérapies comportementales, nous ne vous remboursons pas les frais pour ce qui suit :

1. les cours d'obéissance ou de dressage, y compris les cours destinés aux chiots;
2. le matériel de dressage ou de correction ou les produits de prévention;
3. le traitement de la coprophagie ou d'autres troubles de l'alimentation;
4. le traitement des maladies ou des blessures consécutives à un excès alimentaire ou à l'ingestion d'un corps étranger. (Des montants d'assurance distincts s'appliquent. Veuillez vous référer au point « a », Services vétérinaires, ci-dessus.)

### **e) Appareils médicaux – Tous les régimes :**

La couverture des appareils médicaux est assujettie à notre approbation préalable. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir une préautorisation. Pour être admissibles à la couverture, les appareils médicaux doivent être fournis ou autorisés personnellement par votre médecin vétérinaire, et votre médecin vétérinaire doit signer le formulaire de réclamation. Pour l'indemnité maximale, veuillez consulter le barème des indemnités maximales. Le montant d'assurance est renouvelé à chaque nouvelle période d'assurance annuelle. La couverture est assujettie aux périodes d'attente décrites à la section « VII. ADMINISTRATION DE LA POLICE » du présent document.

## **PRESTATIONS ADDITIONNELLES :**

### **f) Frais de pension canine et féline – Tous les régimes :**

Nous vous rembourserons le coût du gardiennage de votre animal de compagnie auprès d'un chenil ou d'une chatterie dûment autorisé, ou pour que quelqu'un qui ne vit pas avec vous s'occupe de votre animal de compagnie. Nous paierons jusqu'à 25 \$ par jour. Cette couverture n'est disponible que si vous êtes hospitalisé pendant au moins deux jours, et uniquement durant la période de votre hospitalisation. Nous n'assurons pas de couverture durant la période de rétablissement après que vous ayez reçu votre congé, que vous vous retrouviez chez vous ou que vous ayez été transféré à un autre établissement. À votre demande d'indemnité doivent être joints les documents médicaux à l'appui fournis par votre propre médecin et précisant vos antécédents médicaux, pour satisfaire les exigences en matière d'admissibilité à la couverture.

Nous ne vous remboursons pas les frais associés à ce qui suit :

1. Toute hospitalisation pour laquelle l'ensemble des documents à l'appui concernant vos antécédents médicaux personnels n'ont pas été joints à votre demande d'indemnité.



2. Le fait que vous soyez hospitalisé pour un accident ou une maladie qui s'est manifesté ou pour lequel des symptômes sont apparus avant que votre animal de compagnie n'ait été assuré, au cours de la période d'attente ou avant le jour auquel vous avez été nommé dans la police.
3. Le fait que vous soyez enceinte ou que vous accouchiez.
4. Le fait que vous soyez hospitalisé pour le traitement d'un abus de drogue ou d'alcool, pour une toxicomanie, pour une tentative de suicide, pour des blessures que vous vous êtes infligées vous-même ou pour une intervention chirurgicale non urgente.
5. Toute période de rétablissement après que vous avez reçu votre congé de l'hôpital, que vous vous retrouviez chez vous ou dans un autre établissement.

#### **g) Annulation de vacances – Tous les régimes :**

Si vous devez annuler des vacances, ou abrégé celles-ci du fait que votre animal de compagnie a été victime d'un accident ou d'une maladie inclus dans votre couverture, nous vous rembourserons les frais de déplacement et d'hébergement que vous ne pouvez récupérer. Pour être admissible à cette couverture, votre animal de compagnie doit avoir besoin d'un traitement urgent pendant votre déplacement ou jusqu'à sept jours avant que vous ne partiez. Pour satisfaire les exigences en matière d'admissibilité à la couverture, les documents à l'appui doivent être joints à votre demande d'indemnité. La couverture est limitée au montant de l'indemnité maximale qui figure dans le barème des indemnités maximales. Cette couverture n'est assortie d'aucune coassurance ni franchise.

Nous ne vous remboursons pas les frais associés à ce qui suit :

1. Les frais de voyage ou d'hébergement si vous avez réservé vos vacances moins de 28 jours avant votre départ.
2. Les frais de voyage ou d'hébergement si l'affection n'est pas couverte aux termes des conditions de la police relative à votre animal de compagnie.
3. Les frais associés à une assurance d'annulation de voyage ou similaire.

#### **h) Annonce en cas de disparition de l'animal de compagnie – Tous les régimes :**

Cette couverture est assujettie à notre approbation préalable. Si votre animal de compagnie est perdu ou disparaît, nous vous rembourserons le coût des annonces publiées et de la récompense. Vous devez signaler la disparition de votre animal de compagnie auprès d'au moins un organisme approprié de votre secteur (par exemple : un refuge local, une société pour la prévention de la cruauté envers les animaux ou un organisme municipal prodiguant des services aux animaux). La couverture est limitée au montant de l'indemnité maximale qui figure dans le barème des indemnités maximales. Cette couverture n'est associée à aucune coassurance ou franchise. La personne qui reçoit la récompense doit nous fournir une photo d'identification valide délivrée par un gouvernement de même qu'un reçu signé du montant réclamé.

Nous ne vous remboursons pas les frais associés à ce qui suit :

1. Les paiements de récompense non appuyés d'une photo d'identification délivrée par un gouvernement et d'un reçu signé, de la personne ayant trouvé votre animal de compagnie.
2. Les fonds versés à un membre de votre famille ou à une personne vivant avec vous, voire travaillant pour vous.

#### **i) Frais d'incinération ou d'enterrement – Tous les régimes :**

Si votre animal de compagnie meurt des suites d'un accident ou d'une maladie assuré, nous vous rembourserons le coût réel des frais d'incinération ou d'enterrement. Si l'animal de compagnie est incinéré, nous vous rembourserons le coût d'une urne commémorative. La couverture est limitée au montant de l'indemnité maximale qui figure dans le barème des indemnités maximales. Cette couverture n'est assortie d'aucune coassurance ni franchise.

Nous ne vous remboursons pas les frais associés à ce qui suit :

1. Les coûts dans l'éventualité où le décès résulterait d'une affection non couverte aux termes des conditions de la police couvrant votre animal de compagnie.
2. Les options commémoratives additionnelles non directement liées aux frais d'incinération et d'enterrement de base.
3. Les coûts associés à l'euthanasie de même que les autres coûts de traitement finaux. (Des montants d'assurance distincts s'appliquent. Ces coûts seront traités conformément à la couverture applicable aux services vétérinaires, et l'admissibilité et les montants prévus aux termes de la couverture seront déterminés par les mêmes critères que ceux qui s'appliquent à tous les autres services vétérinaires. Veuillez vous référer à la sous-section a), Services vétérinaires, ci-dessus, de la présente Section III. CE QUE NOUS COUVRONS.)

#### **MONTANT D'ASSURANCE LORSQUE PLUS D'UNE POLICE S'APPLIQUE**

Vous ou d'autres personnes pouvez avoir le droit de demander une indemnisation au titre de plus d'une police d'assurance maladie pour animaux de compagnie. Si vous détenez une autre assurance maladie pour animaux de compagnie en vigueur et qu'elle couvre votre animal pour les traitements décrits ci-dessus, nous rembourserons les demandes d'indemnités en proportion de notre part de votre couverture totale. Dans le cas où vous détenez une autre assurance liée à une propriété ou à des biens, mais aucune autre assurance maladie pour animaux de compagnie, la présente police sera considérée comme la police principale.

Nous avons le droit de recueillir et de dévoiler l'information nécessaire pour nous permettre de coordonner les prestations avec tout autre fournisseur d'assurance maladie pour animaux de compagnie.

Vous n'êtes pas autorisé à recevoir un remboursement supérieur au montant total de vos réclamations.

## IV. CE QUE NOUS NE COUVRONS PAS

### EXCLUSIONS GÉNÉRALES (APPLICABLES À TOUS LES RÉGIMES) :

Nous ne payons pas ce qui suit :

1. Tout traitement que vous choisissez de faire donner à un animal de compagnie et qui n'est pas directement relié à un accident ou à une maladie couvert. Cette exclusion inclut les traitements visant l'amélioration générale de la santé de l'animal ou les traitements préventifs ou électifs. Cette exclusion comprend notamment les traitements dentaires sans anesthésie, la coupe des griffes et la vidange des glandes anales, que ces interventions soient effectuées de manière routinière, qu'elles présentent un caractère préventif ou autre. Cette exclusion s'applique également aux dépenses découlant des complications résultant de l'un ou l'autre de ces traitements exclus.
2. Les frais relatifs au contrôle des puces. Nous couvrirons le traitement d'une dermatite allergique aux piqûres de puces.
3. Le coût de toute nourriture, y compris de la nourriture sur ordonnance ou des régimes thérapeutiques, à l'exception de ce qui est prévu à la Section III : CE QUE NOUS COUVRONS, point b), Aliments sur ordonnance.



4. La castration et la stérilisation, que cette intervention présente un caractère préventif, électif, de routine ou vise à traiter une affection quelconque, y compris des troubles tels que la cryptorchidie. Cette exclusion s'applique également au traitement des complications consécutives à une castration ou une stérilisation.
5. Le traitement d'une hernie ombilicale, ou de troubles congénitaux qui auraient dû se manifester de manière évidente dans le cadre d'un examen complet précédant la date d'entrée en vigueur de votre police ou durant la période d'attente (que ce problème ait été relevé ou non).
6. Les dépenses engagées par vous pour un traitement à la suite d'un accident ou d'une maladie causé intentionnellement par vous.
7. Votre transport ou le transport de votre animal de compagnie, voire les visites à domicile que vous demandez à votre médecin vétérinaire de faire plutôt que de vous présenter en clinique; dans ce cas, nous ne rembourserons que les frais d'examen courants.
8. L'euthanasie de votre animal de compagnie, sauf si celle-ci est recommandée par votre médecin vétérinaire, en conséquence directe d'un accident ou d'une maladie inclus dans votre couverture.
9. Les frais occasionnés par un accident, une maladie ou une affection mentionné comme étant exclu dans votre résumé d'assurance ou généralement non couvert par la police de votre animal de compagnie.
10. Les frais reliés à tout accident ou toute maladie résultant directement de l'utilisation de votre animal de compagnie à des fins professionnelles ou commerciales, sauf si vous avez reçu notre autorisation au préalable.
11. Les dépenses reliées à la couverture en cas de maladie pour les chats ayant reçu un diagnostic, ou ayant montré des signes cliniques de péritonite infectieuse féline, de virus de l'immunodéficience féline ou de virus de la leucose féline, avant la date d'entrée en vigueur de votre police ou durant la période d'attente.
12. Les dépenses découlant de la gestation et des pathologies associées.
13. Les médicaments sans numéro d'identification ni numéro de produit de santé naturel.
14. Les maladies ou les blessures causées par des actes de guerre. Les actes de guerre incluent des actes terroristes, un bombardement, une invasion, une guerre civile, une insurrection, une rébellion, une révolution, un coup d'État ou une intervention des forces armées, qu'une guerre soit ou non déclarée.
15. Toute demande d'indemnité reliée à tout accident nucléaire au sens de la Loi sur la responsabilité et l'indemnisation en matière nucléaire, à toute explosion nucléaire ou à toute contamination imputable à une matière radioactive.
16. Toute réclamation découlant de la survenue d'une catastrophe naturelle.



## V. EXCLUSIONS PROPRES À LA POLICE

Les affections préexistantes ou prévisibles sont exclues de la couverture.

1. Ces exclusions incluent ce qui suit :
  - a. Toute affection qui débute ou dont les symptômes apparaissent, avec ou sans diagnostic confirmé, avant la date d'entrée en vigueur de votre police ou durant la période d'attente.
  - b. Les affections préexistantes ou prévisibles incluent :
    - a. les affections préalablement traitées par un médecin vétérinaire ou associées à un traitement fourni par un refuge, un éleveur ou toute autre personne, y compris le propriétaire de l'animal de compagnie;
    - b. les affections congénitales qui auraient dû être relevées de manière évidente lors d'un examen complet précédant la date d'entrée en vigueur de votre police ou durant la période d'attente, que ces affections aient ou non été relevées.
3. En ce qui a trait aux exclusions ou aux montants d'assurance de la police, les affections bilatérales sont considérées comme une seule affection (par exemple : les problèmes touchant les ligaments croisés, les oreilles ou les yeux).

4. Si les dossiers médicaux de votre animal de compagnie sont incomplets ou insuffisants, ou si votre animal de compagnie n'a pas fait l'objet d'un examen complet de la part d'un médecin vétérinaire autorisé à exercer au Canada ou aux États-Unis d'Amérique dans les 12 mois précédant la date d'entrée en vigueur de votre police, toute affection relevée au moment du premier examen complet de votre animal de compagnie alors que votre police est en vigueur pourra être réputée constituer une exclusion, que la période d'attente soit terminée ou non.
5. Une exclusion pour une affection préexistante ou prévisible peut être ajoutée à votre police en tout temps, conformément aux critères susmentionnés. L'exclusion ne modifie pas votre admissibilité à la couverture; elle précise plutôt les affections qui seront considérées comme étant visées par cette exclusion portant sur une affection préexistante ou prévisible.
6. Le fait que nous ayons accepté votre demande et vos primes pour assurer une couverture provisoire de votre animal de compagnie ne nous empêchera pas d'annuler cette couverture provisoire si, après avoir procédé à un examen des antécédents médicaux de votre animal de compagnie, nous déterminons que celui-ci n'est pas admissible à la couverture.

Si votre police contient une exclusion, vous pouvez nous demander une révision de cette exclusion avec la possibilité de son retrait de la police. Pour demander la révision d'une exclusion, veuillez communiquer avec nous par téléphone, par courriel, par la poste ou par télécopieur. Veuillez prendre note des modalités suivantes :

- Au moment de l'examen, votre animal de compagnie ne doit présenter aucun signe clinique et ne doit avoir besoin d'aucun traitement (incluant les régimes alimentaires thérapeutiques ou les suppléments) en lien avec l'affection initiale.
- Selon la nature de l'affection initiale, votre animal de compagnie ne doit présenter aucun signe clinique et ne doit avoir eu besoin d'aucun traitement pendant un minimum de six mois à un an avant que l'examen de l'exclusion puisse être demandée.
- Pour parachever l'examen, nous vous demanderons de nous soumettre tous les antécédents médicaux pertinents ainsi que tous les résultats d'un récent examen complet dans les 90 jours confirmant que l'affection exclue a été résolue et évaluée par votre ou vos médecins vétérinaires. Vous êtes pleinement responsable du paiement des frais engagés aux fins d'assurer l'examen de l'exclusion.
- Une confirmation écrite de notre décision vous sera envoyée dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de tous les documents nécessaires que vous et votre ou vos vétérinaires nous aurez soumis conformément à nos directives.



## VI. CONDITIONS GÉNÉRALES (APPLICABLES À TOUS LES RÉGIMES)

1. Pour avoir droit à la couverture, vous devez être citoyen ou résident canadien et vous et votre animal de compagnie devez vivre au Canada pendant au moins six mois tous les ans. Vous devez également être âgé d'au moins 18 ans ou être un mineur émancipé, en plus d'être légalement autorisé à conclure le présent contrat d'assurance.
2. Vous reconnaissez et acceptez que vos renseignements personnels seront utilisés aux fins de l'administration et de la gestion de la présente police. Vous reconnaissez nous avoir autorisés à divulguer des renseignements relatifs à votre police à vos médecins vétérinaires ou à tout autre fournisseur d'assurance maladie pour animaux de compagnie jugés nécessaires pour l'administration de votre police. En outre, vous reconnaissez que nous sommes autorisés à divulguer vos renseignements personnels ou ceux relatifs à votre police aux autorités judiciaires, en vue de mener une enquête à l'égard d'éventuelles activités frauduleuses, ou d'entamer des procédures en rapport avec celles-ci. À cet égard, veuillez consulter notre déclaration complète en matière de protection des renseignements personnels, à l'adresse suivante : [www.petlineinsurance.com/pdf/DéclarationDeConfidentialité.pdf](http://www.petlineinsurance.com/pdf/DéclarationDeConfidentialité.pdf)
3. Vous reconnaissez nous avoir autorisés à demander toute information concernant votre animal de compagnie à tout vétérinaire, éleveur, refuge ou propriétaire précédent de celui-ci qui en connaît les antécédents médicaux. Vous assumerez les frais engagés pour fournir les documents requis. Vous reconnaissez de surcroît que nous sommes autorisés à recueillir et à dévoiler les renseignements jugés nécessaires à d'autres fournisseurs d'assurance maladie pour animaux de compagnie afin de coordonner le versement des prestations, de prévenir la fraude et d'administrer votre police comme il se doit.
4. Vous reconnaissez avoir autorisé tout médecin vétérinaire ou fournisseur d'assurance maladie à nous transmettre toute information que nous demandons au sujet de votre animal de compagnie. Si votre médecin vétérinaire ou votre fournisseur d'assurance maladie vous facture des frais à cet égard, vous devrez les lui payer.
5. La présente couverture est valide uniquement au Canada, ou à l'occasion de voyages effectués dans la partie continentale des États-Unis d'Amérique. Toutes les demandes d'indemnités 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 résulte du fait que les primes d'assurance sont calculées en dollars canadiens en fonction des frais vétérinaires canadiens.
6. Votre animal de compagnie doit faire l'objet d'un examen complet, réalisé par votre médecin vétérinaire, au moins une fois par année et être toujours à jour dans ses soins en recevant tous les vaccins et autres traitements appropriés recommandés par votre médecin vétérinaire. Vous devez prendre les mesures nécessaires pour que votre animal de compagnie reçoive tout traitement recommandé par votre médecin vétérinaire afin de prévenir toute maladie ou blessure.
7. Votre animal de compagnie doit être soigné conformément aux lois fédérales, provinciales et municipales régissant les animaux de compagnie (par exemple : observation des règlements sur le port de la laisse).
8. Si vous avez des droits de recours contre une autre personne relativement à votre demande d'indemnité, nous pouvons, en votre nom, entreprendre des procédures judiciaires contre cette personne, sauf s'il s'agit de membres de votre famille. Vous devez nous fournir tous les documents pertinents que nous vous demandons à cet égard. Votre police est assujettie à toutes les lois canadiennes applicables aux assurances.





## VII. ADMINISTRATION DE LA POLICE

### a) Coassurance et franchise

Vous êtes tenu de contribuer à la prise en charge des frais reliés à vos demandes d'indemnité en payant toute coassurance et toute franchise applicables. La coassurance est appliquée en premier lieu; une franchise est appliquée par la suite sur la demande d'indemnité restante. La franchise est un montant soustrait du remboursement et qui peut être acquitté par une ou plusieurs demandes d'indemnité assorties de dépenses admissibles avant que nous ne versions une indemnité au cours de toute période annuelle de la police. Le montant minimum de la coassurance correspond à 20 % de toute couverture à laquelle elle s'applique; ce montant peut être plus élevé si votre police a été touchée par la gestion des risques de sinistre.

### b) Rajustements de la franchise en fonction de l'âge

Afin de refléter l'augmentation significative du coût des soins vétérinaires prodigués aux animaux vieillissants, un rajustement du montant de votre franchise s'appliquera à votre police lorsque votre animal de compagnie avancera en âge. Votre franchise augmentera automatiquement à l'anniversaire de la police qui suit l'anniversaire de votre animal de compagnie, comme l'indique le tableau des franchises qui suit.

### c) Tableau annuel de la franchise

#### RÉGIMES CLASSIQUE, SUPÉRIEUR ET EXCEPTIONNEL

	Âge	Applicable aux réclamations pour la couverture accident et maladie
Chiens	0 - 5 ans	\$ 100 par année
	5 - 7 ans	\$ 200 par année
	7 - 10 ans	\$ 400 par année
	10+ ans	\$ 500 par année
Chats	0 - 7 ans	\$ 100 par année
	7 - 10 ans	\$ 150 par année
	10+ ans	\$ 250 par année

#### RÉGIME SIMPLIFIÉ

	Applicable aux réclamations pour couverture d'accident
TOUS LES ANIMAUX	\$ 100 par incident

### d) Appels

Si vous êtes en désaccord avec le résultat d'une demande d'indemnité, vous pouvez interjeter appel de la décision. Toute demande d'appel doit être déposée par écrit dans les 90 jours suivant la décision. Votre appel doit inclure les renseignements suivants :

1. Pourquoi vous ou votre médecin vétérinaire êtes-vous en désaccord avec la décision.
2. Tout document à l'appui, incluant les renseignements pertinents du médecin vétérinaire ou de la police.

Votre appel sera examiné par un expert en sinistres et un gestionnaire des réclamations, et, le cas échéant, au moins l'un des membres de notre conseil consultatif en matière vétérinaire. Nous vous ferons parvenir un résumé écrit de notre examen. Si la décision initialement rendue est modifiée à la suite de

cet examen, nous réévaluerons votre demande et vous recevrez un nouveau document intitulé Explication des prestations de même que tout paiement applicable. Si la décision initiale est confirmée, nous vous ferons part, par écrit, des motifs précis la sous-tendant, auxquels nous joindrons la portion applicable de votre police.

### e) Demandes visant des animaux de compagnie plus âgés

Si vous présentez une nouvelle demande de couverture pour un chien ayant célébré son 8e anniversaire de naissance ou pour un chat ayant célébré son 10e anniversaire de naissance, vous devez fournir ce qui suit :

- Les résultats d'un examen complet, une uri-analyse complète et des analyses sanguines (énumérées ci-dessous), réalisés par un médecin vétérinaire dans les deux mois précédant le dépôt de votre demande. (Les analyses sanguines doivent notamment porter sur les aspects suivants : créatinine, BUN, ALT, phosphatase alcaline, protéine totale, albumine, hémogramme complet et cellules T4.)
- Des antécédents médicaux vétérinaires complets, provenant de tout médecin vétérinaire ayant pu voir votre animal de compagnie.

Si vos dossiers médicaux sont incomplets ou si votre animal de compagnie n'a pas d'antécédents médicaux ou n'a pas fait l'objet d'un examen complet de la part d'un médecin vétérinaire au cours des deux mois précédant le début de votre police, toute affection relevée dans le cadre du premier examen complet de votre animal de compagnie après l'entrée en vigueur de votre police pourrait être exclue à titre d'affection préexistante ou prévisible. Il vous incombe d'assumer les frais engagés pour fournir les renseignements requis.



#### **f) Gestion des risques de sinistre**

Nous partageons avec vous les risques financiers inhérents à la santé de votre animal de compagnie. Dans le cadre de notre processus de gestion des risques de sinistre, nous effectuons, deux fois par année, un examen de toutes les polices : il s'agit d'un exercice dans le cadre duquel nous passons en revue le nombre et le coût des demandes d'indemnité déposées au cours de la période de 24 mois précédente. À la lumière des résultats de cet examen, votre police pourrait faire l'objet de rajustements individuels déterminés par votre activité en matière d'indemnisation.

Si votre police fait l'objet d'un rajustement, le montant de votre coassurance sera modifié en vue des demandes d'indemnité futures. Le montant maximal de la coassurance que vous pourriez être tenu de payer pourra alors passer du pourcentage standard de 20 % à 30 %, 40 %, voire 50 %. (Le montant de votre coassurance ne sera jamais inférieur à 20 % pour toute couverture à laquelle elle s'applique.) Cette procédure de rajustement n'a pas d'incidence sur vos montants d'assurance, ne vous empêche pas de soumettre une demande d'indemnité et ne limite pas la portée de cette dernière. Les rajustements sont réévalués deux fois par année et, selon la nature de vos activités futures en matière de demandes d'indemnisation, vous pourriez être admissible à retrouver un niveau de coassurance moins élevé.

#### **g) Contrat d'assurance**

Le contrat entier comprend votre demande d'assurance, la présente police, tout document inclus avec cette police lorsqu'elle est émise, de même que toute modification écrite apportée au contrat après l'émission de la police. Nul n'est autorisé à modifier le contrat ou à renoncer à l'une ou l'autre de ses dispositions, à l'exception de l'assureur, et ce, par une renonciation ou par un changement expressément rédigé et signé par celui-ci.

#### **h) Fausse représentation et changement du risque**

Si vous fournissez des renseignements inexacts, faux ou trompeurs, ou si vous omettez de nous communiquer toute information importante, ou de nous la divulguer, nous pouvons décider de ne pas régler les demandes d'indemnité présentées aux termes de votre police, de la résilier ou de l'annuler à compter de la date de son entrée en vigueur.

S'il survient un changement des conditions de vie de votre animal de compagnie ou toute autre situation susceptible d'avoir une incidence sur la vraisemblance de la présentation d'une demande d'indemnité, vous êtes tenu de nous en faire part le plus rapidement possible. Cette obligation comprend notamment le fait de nous informer de toute nouvelle activité à caractère sportif ou professionnel à laquelle votre animal de compagnie participe, et de tout accident ou toute autre affection comportant des signes cliniques au cours des périodes d'attente. Si une demande d'indemnité résultant d'une telle modification nous était soumise alors que nous n'en avons pas été informés, nous pourrions choisir de la rejeter ou d'y imposer une exclusion; nous pourrions également décider de résilier votre police.

#### **i) Résiliation de la police :**

Vous devez soumettre votre demande de résiliation de police par écrit et nous la faire parvenir par courrier, par télécopieur ou par courriel.

Votre demande de résiliation de police doit inclure votre ou vos noms de même que toute autre information concernant la police nécessaire pour identifier celle-ci. La résiliation entrera en vigueur dès la réception de l'avis. Vous serez autorisé à recevoir un remboursement de toutes les primes prépayées au-delà de la période de facturation mensuelle courante, et votre couverture prendra fin le dernier jour de la période de facturation mensuelle courante.

Nous nous réservons le droit de résilier la présente police pour diverses raisons, y compris le non-paiement des primes ou la présentation d'une demande d'indemnité fautive ou exagérée. Vous serez autorisé à recevoir un remboursement des primes payées d'avance au-delà de la période de facturation mensuelle courante, et votre couverture prendra fin le dernier jour de la période de facturation mensuelle courante. La résiliation aura lieu au plus tôt 15 jours après que vous aurez reçu un avis écrit de notre part à cet effet.

Une fois que votre police a été résiliée et que la couverture n'est plus en vigueur, vous ne pouvez continuer d'assurer votre animal de compagnie, à moins que vous ne présentiez une demande en vue de l'obtention d'une nouvelle police. Votre nouvelle police sera assujettie aux mêmes exigences en matière d'admissibilité et de sélection comme si aucune police n'avait préalablement été en vigueur.

#### **j) Modifications de la police**

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à votre police à la condition de vous en aviser 30 jours à l'avance. De telles modifications peuvent notamment toucher les primes, les exclusions, la couverture, la coassurance, la franchise et les montants d'assurance prévus aux termes de la présente police. Toute modification concernant vos primes donnera lieu à un ajustement dans votre compte.

#### **k) Modifications du régime**

Vous pouvez présenter une demande de modification à votre couverture une fois par année civile. La modification entrera en vigueur le premier jour de la période de facturation mensuelle suivant son approbation, ou à la date anniversaire annuelle de votre police.

- La date d'entrée en vigueur de la modification marquera le début de votre prochaine période annuelle de la police et des nouveaux montants annuels applicables en ce qui a trait à la franchise et à la couverture.
- Toutes les exclusions de même que tous les ajustements de coassurance seront reportés dans votre nouveau régime de couverture.
- Lors d'une augmentation de la couverture, nous appliquerons les exclusions ou les restrictions de couverture visant des affections préexistantes ou prévisibles à votre nouveau régime. Les restrictions sont limitées au montant de l'indemnité maximale du régime de couverture le plus limité englobant cette affection.





Toutes les modifications touchant le régime sont assujetties à notre approbation préalable. Nous nous réservons le droit de procéder à une évaluation des risques associés à votre nouveau régime avant d'approuver quelque modification que ce soit.

#### **l) Transfert de propriété**

Pour transférer la propriété de votre police, vous devez nous soumettre une demande à cet effet par écrit. Lorsque nous recevons votre demande par écrit, nous vous informons des renseignements exigés pour votre demande. Toutes les exigences qui s'appliquent tant à vous qu'à un nouveau propriétaire doivent être respectées dans les 14 jours de la date d'entrée en vigueur du transfert. Si les exigences relatives au transfert ne sont pas respectées dans les 14 jours, la police sera résiliée et le nouveau propriétaire de l'animal de compagnie sera tenu de présenter une demande visant une nouvelle police, sous réserve des conditions relatives à la période d'attente et des exigences en matière de sélection. Tout transfert de propriété de votre police est assujetti à notre approbation préalable.

#### **m) Continuité de la couverture**

La présente police demeure en vigueur jusqu'à sa résiliation, dès que les primes sont payées à la fin de la période de facturation courante. Si le paiement de vos primes est refusé, une deuxième tentative sera effectuée. Si le paiement est de nouveau refusé, vous serez invité à communiquer avec nous pour effectuer le paiement avant la date d'échéance de votre paiement suivant. Si vous omettez d'effectuer le paiement avant que le paiement suivant ne soit échu, nous vous aviserons de la résiliation imminente de votre police pour cause de non-paiement; le montant de votre dette, pouvant correspondre jusqu'à deux mois de prime en souffrance, sera transmis à des fins de recouvrement.

#### **n) Périodes d'attente**

Certaines couvertures sont assujetties à une période d'attente. La période d'attente commence à 0 h 1, le lendemain du jour où nous acceptons votre demande de police, et elle présente les durées suivantes :

- 48 heures dans le cas d'un accident ou d'un traitement demandé à la suite d'un accident;
- 14 jours dans le cas d'une maladie ou d'un traitement demandé à la suite d'une maladie, de même que pour les demandes d'indemnité visant une thérapie comportementale;
- 6 mois en ce qui a trait aux blessures aux ligaments croisés, aux maladies au niveau des disques intervertébraux ou aux traitements réclamés du fait de l'une ou l'autre de ces affections.

Les affections qui se manifestent durant la période d'attente peuvent être exclues de votre police en tant qu'affections préexistantes ou prévisibles (voir la Section V : EXCLUSIONS PROPRES À LA POLICE).



## VIII. DEMANDES D'INDEMNITÉS

Vous êtes financièrement responsable envers votre clinique vétérinaire du 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 indiqué dans le présent document. Un formulaire de demande d'indemnité pour les services vétérinaires vous sera fourni. Des formulaires de demande d'indemnité particuliers sont nécessaires pour les frais de chenil et de chatterie, les frais d'incinération ou d'enterrement, l'annulation de vacances et les annonces consécutives à la disparition d'un animal de compagnie. Vous pouvez vous procurer ces formulaires de demande d'indemnité particuliers de même que des formulaires de services vétérinaires supplémentaires sur notre portail des clients en ligne, auprès de votre clinique vétérinaire, sur notre site Web ([www.petlineinsurance.com/fr](http://www.petlineinsurance.com/fr)) ou en communiquant avec notre centre de service à la clientèle.

Pour effectuer une demande d'indemnité, vous et votre médecin vétérinaire devez tout simplement remplir le formulaire de demande d'indemnité. Vous devez ensuite nous faire parvenir le formulaire et l'accompagner des reçus établissant les dépenses engagées. Vous pouvez soumettre le formulaire et les reçus : a) par la poste, à Petline Insurance Company, 301-600 Empress Street, Winnipeg (Manitoba) R3G 0R5; b) par télécopieur, au 1 866 501-5580; ou c) par courriel, à [claims@petlineinsurance.com](mailto:claims@petlineinsurance.com). Lorsque vous joignez des documents à votre courriel, veuillez nous les faire parvenir en format PDF ou JPG.

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

1. Pour que nous puissions traiter votre demande d'indemnité le plus rapidement possible, les renseignements suivants doivent figurer sur votre formulaire ou y être joints :
  - Votre nom, votre adresse et votre signature.
  - La signature de votre médecin vétérinaire.
  - Le nom ou la description de la maladie ou de l'accident pour lequel vous présentez une demande d'indemnité (ce renseignement doit être fourni par votre médecin vétérinaire).
  - Tous les reçus pertinents, y compris une ventilation détaillée des frais engagés.

Veuillez conserver dans vos dossiers une copie de chaque demande d'indemnité soumise. L'omission de fournir des renseignements complets peut retarder le traitement de votre demande d'indemnité ou mener au refus de votre demande en raison du caractère insuffisant des preuves d'admissibilité soumises. Nous pourrions vous retourner le formulaire non traité afin que vous y ajoutiez les renseignements manquants.

2. Nous ne pouvons pas garantir une couverture lorsqu'une demande d'indemnité est soumise par téléphone. Pour vous renseigner au sujet d'un traitement qui n'a pas encore été prodigué, veuillez communiquer avec nous pour présenter une demande d'autorisation préalable. Si le traitement a été prodigué, veuillez nous faire parvenir un formulaire de demande d'indemnité dûment rempli, accompagné des documents nécessaires. Nous communiquerons par la suite avec vous pour vous informer de notre décision.

3. Nous ne versons une indemnité que pour les demandes :
  - Couvrant une période de 6 mois, au cours de laquelle des médicaments prescrits par votre médecin vétérinaire ont été fournis, avec notre approbation préalable. Si votre police a été résiliée, nous ne rembourserons que les frais des médicaments qui auraient été utilisés durant la période au cours de laquelle la police était en vigueur.
  - Que nous recevons au plus tard 6 mois après la date du traitement.
  - Que nous recevons au plus tard 60 jours après la date de résiliation de votre police.
  - Pour les dépenses engagées pendant que la police était en vigueur.
4. Nous ne paierons pas votre médecin vétérinaire pour qu'il remplisse un formulaire, tout comme nous ne vous rembourserons pas les frais que votre médecin vétérinaire pourrait vous avoir facturés pour remplir un formulaire.
5. Le traitement de votre demande d'indemnité, de même que son paiement, pourrait être considérablement retardé si vous n'êtes pas à jour dans le paiement de vos primes lors de la présentation de cette demande. Si votre compte montre l'existence d'un solde en souffrance au titre de primes impayées, nous pourrions déduire ce montant de la somme versée pour votre demande d'indemnité.
6. Si vous présentez une demande d'indemnité excessive ou fautive, la présente police prendra fin et nous n'effectuerons aucun paiement supplémentaire. La résiliation surviendra 15 jours après que vous ayez reçu un avis écrit de notre part.
7. Toute poursuite ou procédure judiciaire contre nous aux termes de la présente police, en vue de recouvrer des sommes correspondant à une demande d'indemnité, devra être intentée au plus tard deux ans (trois ans au Québec) après la date à laquelle l'argent de l'assurance sera ou serait devenu payable au titre d'une demande d'indemnité valide. Veuillez communiquer avec nous sans frais au **1 833 678-6468** ou consultez le site **[assurancepeppermint.ca](http://assurancepeppermint.ca)**.





Appelez-nous sans frais **1 833 678-6468**  
ou visitez **[assurancepeppermint.ca](http://assurancepeppermint.ca)**.

**petline**  
ASSURANCE<sup>MD</sup>

**peppermint**<sup>MC</sup>  
ASSURANCE POUR VOS  
ANIMAUX DE COMPAGNIE

Peppermint<sup>MC</sup> est souscrite par la Compagnie d'assurance Petline. L'assurance Peppermint couvre les animaux de compagnie admissibles des résidents du Canada. Toutes les couvertures décrites dans ce site Web sont sujettes aux conditions, restrictions et exclusions indiquées dans les libellés de police Peppermint. En cas de différence entre le contenu de ce site Web et le libellé de police, le libellé de police de Peppermint a préséance. ©2019 Tous droits réservés.