

## FORMULAIRE de modalités, conditions et prestations de police d'assurance

HbcTC2008

Veillez lire attentivement ce document et le joindre à votre document d'assurance

### TABLE DES MATIÈRES

I. NATURE ET ÉTENDUE DE L'ASSURANCE .....	1
II. LES GARANTIES QUE NOUS OFFRONS : une description de la couverture et des avantages assurés .....	1
III. RESTRICTIONS GÉNÉRALES .....	1
(applicables à TOUS les types de couverture) : <b>Conditions générales</b> (applicables à TOUS les types de couverture) .....	2
IV. MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLICE .....	2
V. EXCLUSIONS .....	3
VI. DEMANDES D'INDEMNITÉ .....	3
VII. DÉFINITIONS .....	4

#### 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. 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 (ci-dessous).

#### II. LES GARANTIES QUE NOUS OFFRONS :

Nous vous indemniserons pour les services vétérinaires indiqués à votre document d'assurance.

##### i) Services vétérinaires

Nous vous remboursons les frais des services vétérinaires assurés que votre animal de compagnie a reçus et qui sont directement reliés à un accident ou à une maladie. Pour l'indemnité maximale, consultez le barème des indemnités maximales. La limite des avantages est renouvelée à chaque nouvelle période annuelle de votre police.

##### ii) Thérapies parallèles

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 assurés. Cette couverture comprend l'acupuncture, la chiropractie, l'homéopathie, l'hydrothérapie, la massothérapie et la physiothérapie. La couverture est limitée à l'indemnité maximale comme indiqué dans le barème des indemnités maximales. Cette couverture ne comporte pas de franchise, cependant une coassurance s'applique.

##### iii) Appareils médicaux

Sous réserve de notre approbation préalable, nous verserons une indemnité pour les appareils médicaux utilisés dans le traitement d'un accident ou d'une maladie assurés. La couverture est limitée à l'indemnité maximale comme indiqué dans le barème des indemnités maximales. Cette couverture ne comporte pas de franchise, cependant une coassurance s'applique.

### III. RESTRICTIONS GÉNÉRALES (applicables à TOUS les types de couverture) :

#### **Nous ne versons pas d'indemnité pour ce qui suit :**

1. Tout traitement que vous faites donner à votre animal de compagnie par choix et qui n'est pas directement relié à un accident ou à une maladie, 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 contrôle des puces ou le traitement d'une dermatite allergique aux piqûres de puces diagnostiquée.
3. Toute forme de nourriture, y compris de la nourriture prescrite ou thérapeutique.
4. Tous les frais dentaires, y compris ceux découlant d'un accident ou d'une maladie ou reliés aux soins de prévention.
5. Les frais de traitement à la suite d'un accident ou d'une maladie dont vous ou toute personne demeurant sous votre toit êtes délibérément responsables.
6. Une visite du vétérinaire faite à domicile par choix plutôt qu'en clinique; dans ce cas, seuls les frais d'examen courants sont couverts.
7. L'euthanasie de votre animal de compagnie, sauf si elle est recommandée par votre vétérinaire spécifiquement à cause d'un accident ou d'une maladie.
8. Les frais occasionnés par une maladie, un accident ou une affection mentionnés comme exclus dans votre document d'assurance ou généralement non couverts par la police de votre animal de compagnie.
9. Tout accident ou toute maladie résultant 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.
10. Tous les frais reliés à une couverture en cas de maladie pour les chats qui ont été diagnostiqués ou qui ont montré des signes cliniques de PIF, de FIV ou de FeLV avant la souscription de l'assurance ou pendant la période d'attente.
11. Les frais découlant de la gestation ou de la mise bas en ce qui a trait :
  - aux examens de routine, entre autres en matière de suivi de la portée.
  - aux animaux tarés ou à l'égard desquels le vétérinaire a déconseillé la reproduction.
12. Les médicaments sans numéro d'identification (DIN) ni numéro de produit de santé naturel (PSN).
13. Le traitement d'une hernie ombilicale.
14. 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.
15. Tous les frais reliés 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 types de couverture) :

1. Nous nous réservons le droit de limiter les frais des services vétérinaires à un montant n'excédant pas celui du guide de tarification en vigueur dans votre province de résidence. Nous paierons uniquement les frais considérés comme raisonnables et habituels.
2. 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.
3. La présente couverture n'est valide qu'au Canada et qu'à l'occasion de voyages effectués dans la partie continentale des États-Unis. Toute demande d'indemnité portant sur des frais en dollars américains fera l'objet d'une conversion en dollars canadiens sans rajustement du taux de change (par exemple : 500 \$ US = 500 \$ CA), en raison du calcul de la prime d'assurance qui est établie en dollars canadiens d'après les honoraires des vétérinaires canadiens.
4. Votre animal de compagnie doit toujours être à jour dans ses soins en recevant tous les vaccins appropriés et les traitements recommandés par votre 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 vétérinaire, afin de prévenir toute maladie ou blessure.
5. 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).
6. 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.
7. 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.

**Rajustement de la franchise en fonction de l'âge** : un ajustement du montant de votre franchise annuelle s'appliquera à votre police lorsque votre animal prendra de l'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.

Âge	Chien	Chat
Jusqu'à 5 ans	150 \$	150 \$
De 5 à 7 ans	300 \$	250 \$
De 7 à 10 ans	400 \$	300 \$
10 ans et plus	500 \$	350 \$

**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 pour 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 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 police** : sous réserve d'un préavis écrit de 30 jours, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à votre contrat. Ces modifications peuvent toucher, mais sans y être limitées, la prime, 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 la 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 avec de nouveaux montants de franchise et de couverture.
- Toutes les exclusions seront reportées dans votre nouvelle couverture.
- Lors du réajustement d'une couverture, nous pourrions appliquer certaines restrictions de couverture sur les affections pour lesquelles vous avez antérieurement fait une demande d'indemnité en appliquant l'indemnité maximale de la couverture minimale pour cette affection.
- Toutes les modifications apportées au régime sont assujetties 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).

**Période d'attente** : la couverture est assujettie 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 ou pour les indemnités demandées à la suite d'un accident.
- 14 jours, en cas de maladie ou pour les indemnités demandées à la suite d'une maladie.

Les affections qui surviennent durant la période d'attente peuvent être exclues de votre police en tant qu'affections préexistantes ou prévisibles.

**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; alors, nous vous verserons uniquement notre part égale.

## V. EXCLUSIONS

Les affections préexistantes ou prévisibles sont exclues de la couverture. Ceci comprend toutes les affections qui ont commencé ou qui se sont manifestées 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 sans signe clinique requise pour retirer une exclusion est d'une durée minimale 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 expliqué dans le présent document. Un formulaire de demande d'indemnité pour des services vétérinaires vous sera fourni.

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 Hbc, 200 1200, Portage Avenue, Winnipeg, MB R3G 0T5, ou par télécopieur au 1-800-322-5246.

Avant de demander une indemnisation, 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 :
  - Information qui doit apparaître sur le formulaire :
    - Votre nom, votre adresse et votre signature.
    - La signature de votre médecin vétérinaire.
    - Le nom de la maladie ou la description de la blessure pour laquelle vous faites une demande d'indemnisation (cette partie doit être remplie par votre médecin vétérinaire).
  - Tous les reçus applicables aux frais engagés doivent contenir la description détaillée de ces derniers.

L'omission de fournir une information complète peut entraîner un délai dans le traitement de votre formulaire de demande d'indemnité. Nous pourrions vous retourner le formulaire non traité afin que vous puissiez y ajouter les renseignements manquants.

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 d'autorisation préalable. 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 recevons au plus tard 6 mois après la date du traitement.
  - que nous recevons 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 si votre médecin vétérinaire vous facture pour avoir rempli un formulaire.
5. Si le paiement de vos primes n'est pas à jour, 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 recouvrir 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 de services vétérinaires élevés, peuvent nécessiter des dispositions de paiement d'indemnité particulières. Si votre cas requiert des dispositions particulières, veuillez nous appeler 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>	Des périodes 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, une fonction corporelle ou un comportement normaux 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 la 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'assurance.
<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 ainsi que les indemnités maximales et les limites définies en vertu de la police, applicables à cette police et imprimées au verso du document d'assurance.

<b>Traitement</b>	Des soins vétérinaires, une hospitalisation, une chirurgie, des procédures diagnostiques, des médicaments, des soins infirmiers, une consultation de spécialiste, des appareils médicaux ainsi que des thérapies parallèles effectuées par un médecin vétérinaire.
<b>Médecin vétérinaire ou vétérinaire</b>	Un médecin ou un chirurgien titulaire d'un permis de pratique de médecine vétérinaire et autorisé à pratiquer là où la clinique est située (ou bien, là où l'hôpital est situé).
<b>Services vétérinaires</b>	Des honoraires de médecin vétérinaire, une hospitalisation, une chirurgie, des procédures diagnostiques, des médicaments, des soins infirmiers, une consultation de spécialiste, des appareils médicaux ainsi que des thérapies parallèles effectuées par un médecin vétérinaire.
<b>Nous, notre</b>	Western Financial, Compagnie D'assurance.
<b>Vous, votre</b>	La ou les personnes nommées dans le document d'assurance.
<b>Votre animal de compagnie</b>	Le chat ou le chien nommé dans le document d'assurance.

Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements à propos de la police d'assurance de votre animal de compagnie, contactez l'Assurance maladie pour animaux de compagnie Hbc au :

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

Téléphone (sans frais) : 1-800-664-9204

Service à la clientèle :

Du lundi au jeudi, de 7 h à 22 h (HNC)

Le vendredi, de 7 h à 20 h (HNC)

Le samedi, de 8 h à 19 h (HNC)

Télécopieur (sans frais) : 1-866-322-5246

Courriel : [contactus@petinsurancehbc.com](mailto:contactus@petinsurancehbc.com)

Site Web : [www.petinsurancehbc.com](http://www.petinsurancehbc.com)



Émise par la Western Financial, Compagnie D'assurance.