



FRDGo – Complaints Management Policy

FRDGo – Politique de gestion des plaintes

This document sets out the rules governing the handling of complaints submitted by users of the FRDGo platform and forms part of the Assistance and Safety Service.

Ce document définit les règles applicables au traitement des plaintes soumises par les utilisateurs de la plateforme FRDGo et fait partie intégrante du service d'assistance et de sécurité.

© FRDGo — Canada | Complaints Management Policy – 2026

© FRDGo — Canada | Politique de gestion des plaintes – 2026



COMPLAINTS MANAGEMENT POLICY – FRDGO

1. Purpose

The purpose of this policy is to establish a clear, transparent and effective process for the receipt, analysis, handling and resolution of complaints submitted by users of the FrdGo platform, including clients and independent drivers.

2. Scope

This policy applies to all clients using the FrdGo platform, all independent drivers registered on the platform, as well as to any situation related to the use of services offered by FrdGo.

3. Definition of a Complaint

A complaint refers to any dissatisfaction, claim or report relating in particular to the safety of individuals, the behavior of a driver or a client, an incident occurring during a trip, a billing, payment or subscription issue, a technical problem, or any other situation likely to affect the user experience.

4. Submission of a Complaint

Any complaint may be submitted via the FrdGo application, the official website or by email to the official FrdGo address. Users are encouraged to provide any relevant information that may assist in the analysis of the complaint.

5. Acknowledgment of Receipt

FrdGo undertakes to acknowledge receipt of any complaint within a reasonable period following its receipt and to confirm its registration for analysis.

6. Analysis and Handling of Complaints

Complaints are analyzed objectively and impartially. FrdGo may review data available on the platform and request additional information or documents from the parties concerned where necessary.

7. Possible Measures

Depending on the nature and seriousness of the situation, FrdGo may issue a warning, temporarily suspend an account, permanently deactivate an account, apply internal corrective measures, or forward the matter to the competent authorities when required by law.

8. Processing Timeframes

Complaints are handled within the shortest possible timeframes, taking into account their complexity and the information available.

9. Confidentiality and Protection of Information

All complaints are handled confidentially, and the personal information collected is used solely for the purpose of processing the complaint, in accordance with applicable personal information protection laws.

10. Retention and Traceability

Complaints and related decisions may be retained for a reasonable period in order to ensure traceability, regulatory compliance and continuous improvement of services.

11. Cooperation with Authorities

FrdGo reserves the right to cooperate with any competent authority where the nature of the complaint so requires, particularly in matters of safety or legal obligations.

12. Policy Amendments

FrdGo reserves the right to amend this policy at any time in order to reflect changes in laws, practices or services offered. Users will be informed of significant amendments.



POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES – FRDGO

1. Objet

La présente politique a pour objet d'établir un processus clair, transparent et efficace de réception, d'analyse, de traitement et de résolution des plaintes soumises par les utilisateurs de la plateforme FrdGo, incluant les clients et les chauffeurs indépendants.

2. Portée

La présente politique s'applique à l'ensemble des clients utilisant la plateforme FrdGo, aux chauffeurs indépendants inscrits sur la plateforme, ainsi qu'à toute situation liée à l'utilisation des services offerts par FrdGo.

3. Définition d'une plainte

Une plainte désigne toute insatisfaction, réclamation ou signalement portant notamment sur la sécurité des personnes, le comportement d'un chauffeur ou d'un client, un incident survenu lors d'un trajet, un problème de facturation, de paiement ou d'abonnement, un dysfonctionnement technique ou toute autre situation susceptible d'affecter l'expérience utilisateur.

4. Dépôt d'une plainte

Toute plainte peut être soumise via l'application FrdGo, le site internet officiel ou par courrier électronique à l'adresse officielle de FrdGo. Les utilisateurs sont encouragés à fournir toute information pertinente permettant l'analyse de la plainte.

5. Accusé de réception

FrdGo s'engage à accuser réception de toute plainte dans un délai raisonnable suivant sa réception et à confirmer son enregistrement pour analyse.

6. Analyse et traitement des plaintes

Les plaintes sont analysées de manière objective et impartiale. FrdGo peut examiner les données disponibles sur la plateforme et solliciter, si nécessaire, des informations ou documents complémentaires auprès des parties

concernées.

7. Mesures possibles

Selon la nature et la gravité de la situation, FrdGo peut émettre un avertissement, suspendre temporairement un compte, désactiver définitivement un compte, appliquer des mesures correctives internes ou transmettre le dossier aux autorités compétentes lorsque la loi l'exige.

8. Délais de traitement

Les plaintes sont traitées dans les meilleurs délais, en tenant compte de leur complexité et des informations disponibles.

9. Confidentialité et protection des renseignements

Les plaintes sont traitées de manière confidentielle. Les renseignements personnels recueillis sont utilisés uniquement aux fins du traitement de la plainte, conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

10. Conservation et traçabilité

Les plaintes et les décisions associées peuvent être conservées pour une durée raisonnable afin d'assurer la traçabilité, la conformité réglementaire et l'amélioration continue des services.

11. Collaboration avec les autorités

FrdGo se réserve le droit de collaborer avec toute autorité compétente lorsque la nature de la plainte le requiert, notamment en matière de sécurité ou d'obligations légales.

12. Modification de la politique

FrdGo se réserve le droit de modifier la présente politique à tout moment afin de refléter les évolutions législatives, réglementaires, opérationnelles ou des services offerts. Les utilisateurs seront informés des modifications importantes.