



Vous avez le droit de demander par écrit qu'une copie de votre dossier de plainte soit transmise à l'Autorité des marchés financiers (AMF). À la réception de votre plainte, l'AMF examinera le dossier et pourra vous offrir des services de règlement des différends si elle le juge approprié.

Pour communiquer avec l'AMF Numéro sans frais : 1-877-525-0337

à Québec : 418-525-0337

À Montréal : 514-395-0337

Nos renseignements

Pour vendre des produits d'assurance en ligne aux résidents du Québec, Xodus exerce ses activités par l'intermédiaire de la société suivante. Pour obtenir de plus amples renseignements, voir ci-dessous :

Coordonnées de l'entreprise de distribution :

3215 Electricity Dr.

Windsor On. N8W 5J1

Canada

Numéro de téléphone : 1-866-424-0825

Courriel : contactus@xodus.ca

Numéro d'inscription : 608405

Xodus Travel Services inc. est inscrite dans les secteurs suivants :

- Assurance de personnes
- Assurance de dommages

Coordonnées de l'assureur : Corporation d'Assurance Générale Northbridge

105 Adelaide Street West

Toronto, Ontario M5H 1P9

Canada

Téléphone : (416) 350-4400

Télécopieur : (416) 350-4412

Courriel : info@nbfc.com

Pour consulter le site Web de l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») où l'on peut trouver l'inscription de notre société, cliquez [ici](#)



Politique sur les plaintes de Xodus Travel Services inc.

Introduction

Xodus Travel Services inc. (« Xodus ») s'engage à assurer le traitement équitable des plaintes concernant nos services. La présente politique décrit les procédures établies par Xodus pour traiter et résoudre les plaintes.

1. Communiquez avec un représentant pour discuter de votre plainte

Si vous êtes insatisfait d'un produit ou d'un service, veuillez communiquer avec nous au 1-866-424-0825. La plupart des plaintes peuvent être résolues en discutant de vos préoccupations et en présentant des explications supplémentaires.

2. Faites part de votre insatisfaction

Si vous n'êtes pas satisfait des renseignements fournis par notre représentant, vous pouvez demander à parler à un superviseur pour en discuter davantage.

3. Communiquez avec nous par écrit

Si, après avoir discuté avec notre équipe, vous êtes toujours insatisfait, communiquez avec nous par écrit. Notre équipe examinera votre demande et y répondra dans un délai de 3 jours. Envoyez votre plainte par courriel à l'adresse contactus@xodus.ca (sujet : « Lettre au responsable des plaintes ») ou par écrit à l'adresse :

Complaints Officer
Xodus Travel Services Inc.
3215 Electricity Drive
Windsor, Ontario N8W 5J1

4. Le responsable des plaintes

À la réception de votre plainte, le responsable des plaintes s'assurera qu'elle est traitée conformément à la présente politique. Si votre plainte n'a pas été traitée de la façon décrite, le responsable la transmettra à la personne appropriée pour terminer le processus.

Une fois que votre plainte aura été traitée conformément au processus décrit dans la présente politique, vous recevrez un accusé confirmant que le responsable a reçu votre plainte dans les 3 jours suivant sa réception.



Le responsable des plaintes procédera à un examen approfondi de votre plainte; il pourrait donc communiquer avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires. Après avoir obtenu tous les renseignements et documents nécessaires, le responsable des plaintes prendra une décision définitive. Cette décision et les motifs qui la sous-tendent vous seront communiqués.

5. Transfert de la plainte à un organisme de réglementation

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision rendue par le responsable des plaintes, vous pouvez demander que votre dossier, y compris tous les renseignements et documents y afférents, soit transféré à l'organisme de réglementation approprié.