

# Annexe H

*Dans cette Annexe, les concessionnaires Volkswagen et Audi sont appelés « Concessionnaires ». Les Réclamants pourront choisir le Concessionnaire auquel ils veulent se rendre pour l'exécution de toute procédure décrite ci-dessous, sous réserve de leur admissibilité et des disponibilités du Concessionnaire. Sauf disposition contraire dans la présente Annexe, les termes qui commencent par une majuscule ont le sens qui leur est attribué dans l'Entente de règlement.*

## **ANNEXE H ADMINISTRATION DU PROGRAMME DE RÉCLAMATION**

**La Procédure de réclamation à suivre par les Membres du groupe visé par le règlement.** Les Membres du groupe visé par le règlement auront au moins jusqu'au **1<sup>er</sup> septembre 2018** pour présenter une Réclamation complète et valide aux termes de l'Entente de règlement (le « Règlement ») et, s'ils sont admissibles, au moins jusqu'au **30 décembre 2018** pour obtenir l'indemnité de leur choix (la « Période de réclamation »).

La Procédure de réclamation comprend cinq étapes, qui sont résumées ci-après.

- À l'**étape 1**, en fonction des renseignements qu'ils auront fournis en ligne ou par téléphone, les Membres du groupe visé par le règlement obtiendront des renseignements quant aux choix qui s'offrent à eux. Au cours de la Procédure de réclamation, les Membres du groupe visé par le règlement peuvent avancer à leur propre rythme. Par exemple, si un Membre du groupe visé par le règlement est certain de vouloir un Rachat ou un Rachat avec échange, il peut immédiatement passer à l'étape 2 ci-après et soumettre la documentation requise. Si un Membre du groupe visé par le règlement désire prendre du temps pour évaluer ses choix avant de poursuivre la Procédure de réclamation, il peut s'arrêter à l'étape 1, étant entendu qu'il aura au moins jusqu'au **1<sup>er</sup> septembre 2018** pour présenter une Réclamation complète et valide et, s'il est admissible, au moins jusqu'au **30 décembre 2018** pour obtenir l'indemnité de son choix.
- À l'**étape 2**, une fois qu'il sera prêt à entamer la Procédure de réclamation, le Membre du groupe visé par le règlement soumettra un Formulaire de réclamation en y indiquant certains renseignements concernant son Véhicule admissible et qui sera accompagné de la documentation requise, qui variera selon l'indemnité choisie. Comme la documentation à produire diffère selon les indemnités, le Formulaire de réclamation invitera le Membre du groupe visé par le règlement à faire un choix d'indemnité initial non contraignant qui pourra être modifié par la suite, tel qu'il est décrit

ci-après. Dès qu'un Formulaire de réclamation est soumis, le Membre du groupe visé par le règlement devient un Réclamant.

- À l'**étape 3**, l'admissibilité ou l'inadmissibilité du Réclamant au présent Règlement sera déterminée. Les Réclamants qui sont admissibles sont réputés être des Réclamants admissibles aux termes de la Procédure de réclamation. Une offre sera présentée aux Réclamants admissibles.
- À l'**étape 4**, les Réclamants admissibles confirmeront leur choix parmi les indemnités offertes, accepteront l'offre qui leur est faite et, si nécessaire, fixeront un rendez-vous avec un Concessionnaire de leur choix, sous réserve de sa capacité et de ses disponibilités. Si les Réclamants admissibles changent d'avis et veulent choisir une indemnité différente, ils peuvent, à tout moment jusqu'à vingt jours avant leur rendez-vous chez le Concessionnaire, revenir à l'étape 2 et présenter la documentation ou les renseignements requis pour faire un choix différent. De tels changements auront toutefois une incidence sur la vitesse à laquelle la Procédure de réclamation peut être complétée. En somme et afin d'éviter toute ambiguïté, le choix d'indemnité d'un Réclamant admissible ne peut être modifié moins de vingt jours avant la date confirmée d'un rendez-vous.
- À l'**étape 5**, les Réclamants admissibles obtiendront l'indemnité de leur choix en échange de la signature d'une Quittance individuelle. Les propriétaires et locataires actuels i) vendront ou remettront leur véhicule à Volkswagen et, le cas échéant, échangeront leur véhicule chez un Concessionnaire ou ii) recevront la Modification approuvée du système d'émissions chez un Concessionnaire, si celle-ci est disponible. Les Réclamants admissibles recevront également un Paiement d'indemnisation, tel qu'il est décrit dans l'Entente de règlement et dans la Pièce 5.
- Les Paiements aux Réclamants admissibles qui choisissent la Modification approuvée du système d'émissions pour leurs Véhicules admissibles de l'année modèle 2015 seront versés en deux étapes, le cas échéant, tel qu'il est décrit dans l'Entente de règlement et dans la Pièce 5.

## **Renseignements détaillés au sujet des étapes de la Procédure de réclamation**

### **ÉTAPE 1 : Obtenir des renseignements au sujet des indemnités offertes.**

Dans le cadre de la Procédure de réclamation, les Membres du groupe visé par le règlement recevront des renseignements sur les indemnités qui pourraient leur être offertes. Ces renseignements pourront être obtenus tout au long de la Période de réclamation sur le Site web du règlement et en appelant au Numéro de téléphone du règlement. Les Membres du groupe visé par le règlement peuvent

prendre le temps nécessaire pour prendre connaissance de ces renseignements. Ils ont au moins jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2018 pour présenter une Réclamation complète et valide et, s'ils sont admissibles, au moins jusqu'au 30 décembre 2018 pour obtenir l'indemnité de leur choix.

a) **Obtenir des renseignements par voie électronique à partir du Site web du règlement (moyen recommandé).** Les Membres du groupe visé par le règlement qui souhaitent recevoir des renseignements généraux et/ou des mises à jour par courriel au sujet du Règlement peuvent se rendre sur le Site web du règlement au cours de la Période de réclamation et demander à recevoir des mises à jour en fournissant les renseignements ci-dessous à l'Administrateur des réclamations :

- i) le nom du Membre du groupe visé par le règlement
- ii) l'adresse courriel
- iii) l'adresse postale

Les Membres du groupe visé par le règlement peuvent choisir de recevoir les renseignements de l'Administrateur des réclamations au sujet des Concessionnaires qui se trouvent près de chez eux et qui peuvent leur fournir des renseignements sur l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion Volkswagen ou Audi dans le cadre de l'option Rachat avec échange.

Il sera également possible de soumettre une Réclamation en ligne sur le Site web du règlement, ce qui devrait faciliter et accélérer la procédure de soumission d'une Réclamation. Toutefois, cette façon de procéder pourrait faire en sorte que le Membre du groupe visé par le règlement doive fournir à l'Administrateur des réclamations des renseignements et de la documentation attestant son identité et établissant son admissibilité à participer au Programme de réclamation, ce qui pourrait comprendre :

- i) le nom du Membre du groupe visé par le règlement
- ii) les coordonnées, y compris l'adresse courriel, l'adresse postale et le numéro de téléphone
- iii) les renseignements d'immatriculation du véhicule et d'autres preuves de propriété
- iv) le Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- v) le kilométrage du véhicule (si le Membre du groupe visé par le règlement est un propriétaire/locataire actuel)
- vi) les renseignements sur tout solde de financement à l'égard du véhicule ou les renseignements et la documentation à l'égard du bail, y compris la durée du bail et les paiements de location

Après l'inscription du Membre du groupe visé par le règlement, un sommaire préliminaire personnalisé non contraignant des indemnités pouvant lui être offertes sera préparé et présenté par l'Administrateur des réclamations. À ce moment (et à tout autre moment jusqu'à vingt (20) jours avant qu'il ne reçoive une indemnité aux termes du présent Règlement), le Membre du groupe visé par le règlement peut prendre du temps pour évaluer ses options ou attendre que plus renseignements concernant la Modification approuvée du système d'émissions soient disponibles. Les Membres du groupe visé par le règlement doivent se rappeler qu'ils ont au moins jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2018 pour présenter une Réclamation complète et valide et, s'ils sont admissibles, au moins jusqu'au 30 décembre 2018, pour obtenir l'indemnité de leur choix.

- b) **Obtenir des renseignements par téléphone.** Les Membres du groupe visé par le règlement peuvent également obtenir par téléphone des renseignements au sujet des indemnités qui leur sont offertes en téléphonant à l'Administrateur des réclamations au 1 888 670-4773. Les Membres du groupe visé par le règlement qui souhaitent obtenir par téléphone des renseignements sur les options qui leur sont offertes devront fournir les mêmes renseignements qui doivent être fournis sur le Site web du règlement.

**ÉTAPE 2 : Soumettre une Réclamation.** La prochaine étape consiste à soumettre une Réclamation de façon officielle. À cette étape, les Membres du groupe visé par le règlement fournissent à l'Administrateur des réclamations des renseignements et de la documentation supplémentaires qui n'avaient pas été fournis auparavant et font un choix préliminaire (non contraignant) quant à une indemnité offerte, qui peut être modifié à tout moment avant l'étape 4. Les Membres du groupe visé par le règlement ont deux possibilités différentes pour soumettre une Réclamation dans le cadre du Règlement : en ligne, sur le Site web du règlement, ou par la poste. Les Membres du groupe visé par le règlement qui présentent une Réclamation en ligne recevront un « Numéro de Réclamation » par courriel une fois que leur demande initiale aura été traitée. Les Membres du groupe visé par le règlement qui soumettent leur Formulaire de réclamation par la poste recevront un Numéro de réclamation par la poste une fois que leur Formulaire de réclamation est reçu et que leur demande initiale a été traitée.

- a) Les Membres du groupe visé par le règlement ont deux possibilités pour présenter une Réclamation.
- i. **Premier choix (choix recommandé) – Soumettre une Réclamation par voie électronique.** Les Membres du groupe visé par le règlement qui s'inscrivent en ligne peuvent soumettre un

Formulaire de réclamation en ligne à l'Administrateur des réclamations. Pour ce faire, le Membre du groupe visé par le règlement saisira les renseignements ou téléchargera la documentation requis qui n'avaient pas déjà été fournis, en fonction du choix préliminaire non contraignant de l'indemnité qu'ils ont effectué. La documentation requise peut comprendre (le cas échéant) un permis de conduire ou une autre carte d'identité avec photo délivrée par le gouvernement, les dates auxquelles le Membre du groupe visé par le règlement a été propriétaire ou locataire du Véhicule admissible, l'immatriculation actuelle du véhicule et les formulaires de consentement financier. De la documentation supplémentaire pourrait être requise pour vérifier l'admissibilité selon la nature de la Réclamation.

- ii. **Deuxième choix – Soumettre la Réclamation par la poste.** Les Membres du groupe visé par le règlement peuvent soumettre une Réclamation à l'Administrateur des réclamations en remplissant un Formulaire de réclamation en format papier et en le soumettant par la poste accompagné de toute la documentation requise. Les renseignements et la documentation requis pour le Formulaire de réclamation papier sont les mêmes que ceux qui sont requis pour le Formulaire de réclamation en ligne.

**Cas particuliers.** De la documentation différente et supplémentaire pourrait être requise pour déterminer l'admissibilité de Membres du groupe visé par le règlement dans des cas particuliers, y compris, entre autres, le personnel militaire ou gouvernemental en service à l'étranger, les successions de personnes décédées ou toute autre question liée aux sûretés, à la faillite et aux véhicules volés, au divorce et à la famille ou à la pension alimentaire pour un enfant.

**ÉTAPE 3 : Vérification.** Selon les renseignements et documents obtenus du Membre du groupe visé par le règlement, l'Administrateur des réclamations prendra une décision concernant son admissibilité (ou son inadmissibilité) au Règlement. Une fois qu'il sera établi que le Membre du groupe visé par le règlement est admissible, il deviendra un Réclamant admissible. Par la suite, l'Administrateur des réclamations présentera une offre au Réclamant admissible qui pourra inclure, notamment, la Valeur du véhicule, la Juste valeur marchande du véhicule du Réclamant admissible et le Paiement d'indemnisation, selon le cas.

#### **ÉTAPE 4 : Acceptation de l'Offre et prise de rendez-vous**

- a) **Offre.** L'Administrateur des réclamations fera parvenir une offre aux Réclamants admissibles. Les Réclamants admissibles qui ont soumis une Réclamation en ligne recevront leur offre en ligne et, s'ils en font la

demande, par courriel. Les Réclamants admissibles qui ont soumis une Réclamation par la poste recevront un avis et une offre par la poste ou, s'ils en font la demande, par courriel.

**Acceptation de l'Offre ou choix d'une indemnité différente.** Une fois une offre présentée, les Réclamants admissibles peuvent confirmer leur choix auprès de l'Administrateur des réclamations et accepter l'offre en ligne (s'ils ont déposé leur Réclamation en ligne) ou transmettre un formulaire d'acceptation papier (s'ils ont déposé leur Réclamation par la poste).

Une fois une offre présentée, les Réclamants admissibles peuvent reporter le choix définitif de leur indemnité ou même choisir une indemnité différente, si un tel choix s'offre à eux. Par exemple, si la Modification approuvée du système d'émissions n'est pas encore disponible à l'égard du véhicule d'un Réclamant admissible, le Réclamant admissible peut attendre et recevoir des mises à jour avant d'accepter l'offre officiellement. Les Réclamants admissibles qui ont droit à un Rachat, à un Rachat avec échange, à la Remise du véhicule inopérant, à la Résiliation anticipée du bail ou à une Modification approuvée du système d'émissions seront autorisés à modifier leur choix d'indemnité jusqu'à ce que l'étape 4 soit complétée, même s'ils ont déjà accepté une offre. Toutefois, une telle modification aura une incidence sur le moment auquel l'indemnité est reçue et peut obliger le Réclamant admissible à fournir de la documentation supplémentaire à l'Administrateur des réclamations afin que ce dernier puisse établir s'il a droit à la nouvelle indemnité choisie.

Tel qu'il est mentionné précédemment, même si les Réclamants admissibles peuvent changer d'idée jusqu'à vingt jours avant la date de leur rendez-vous s'ils ont droit et ont choisi un Rachat, un Rachat avec échange, une Remise du véhicule inopérant, une Résiliation anticipée du bail ou une Modification approuvée du système d'émissions, la date limite pour déposer une réclamation valide et complète auprès de l'Administrateur des réclamations tombe aussi tôt que le **1<sup>er</sup> septembre 2018** et celle pour obtenir l'indemnité de leur choix tombe aussi tôt que le **30 décembre 2018**.

**Prise de rendez-vous.** Pour les Réclamants admissibles qui sont actuellement propriétaires ou locataires d'un Véhicule admissible, une visite chez un Concessionnaire sera nécessaire pour obtenir l'indemnité de leur choix aux termes du Règlement. Les rendez-vous pour un Rachat, un Rachat avec échange, une Remise du véhicule inopérant ou une Modification approuvée du système d'émissions sera fixé le plus tôt possible, étant entendu que, dans tous les cas, des rendez-vous seront fixés dans les 90 à 120 jours suivant l'acceptation de l'offre par un Réclamant admissible. Les rendez-vous concernant une Résiliation anticipée

du bail seront également fixés le plus tôt possible, étant entendu que, dans tous les cas, des rendez-vous seront fixés dans les 45 à 60 jours suivant l'acceptation de l'offre. Dès qu'un rendez-vous pour obtenir l'indemnité choisie sera disponible, le Réclamant admissible en sera avisé par courriel et/ou par la poste, selon ce qu'il aura indiqué comme préférence, et des renseignements seront affichés en ligne sur le Site Web du Règlement à l'intention des Réclamants admissibles s'ils se sont inscrits en ligne. Le Réclamant admissible pourra alors fixer un rendez-vous en ligne ou par téléphone en composant le [1-888-670-4773](tel:1-888-670-4773).

- a) **Appel de confirmation préalable à la remise.** Pour établir la Valeur du véhicule et/ou la Juste valeur marchande, les Propriétaires admissibles qui choisissent un Rachat ou un Rachat avec échange doivent fournir à l'Administrateur des réclamations une confirmation du kilométrage actuel de leur véhicule pas plus de vingt (20) jours avant sa remise au Concessionnaire. L'Administrateur des réclamations communiquera avec les Propriétaires admissibles par téléphone au moment dont ils auront convenu, et les Propriétaires admissibles doivent être disponibles pour recevoir cet appel et fournir la confirmation requise. Si la confirmation ne peut être fournie malgré les efforts raisonnables de l'Administrateur des réclamations, les Propriétaires admissibles devront fixer un nouveau rendez-vous qui dépendra de la disponibilité du Concessionnaire au moyen du Portail de réclamation ou par téléphone au 1 888 670-4773. Ces changements auront une incidence sur la rapidité avec laquelle leur Réclamation sera traitée.
- b) **Rendez-vous pour un Rachat, un Rachat avec échange, une Remise du véhicule inopérational et une Résiliation anticipée du bail.** Même si le Rachat, le Rachat avec échange, la Remise du véhicule inopérational et la Résiliation anticipée du bail se fera chez un Concessionnaire, les rendez-vous doivent être fixés auprès de l'Administrateur des réclamations soit en ligne, au moyen du Portail de réclamation, soit par téléphone en composant le 1 888 670-4773 afin que les rendez-vous soient planifiés adéquatement avec les Concessionnaires. Les Concessionnaires ne seront pas en mesure de fixer des rendez-vous directement avec les Réclamants admissibles pour un Rachat, un Rachat avec échange, une Remise du véhicule inopérational ou une Résiliation anticipée du bail.
- c) **Rendez-vous pour une Modification approuvée du système d'émissions.** Si VW reçoit l'approbation du ou des organismes de réglementation compétents pour effectuer une Modification approuvée du système d'émissions à un Véhicule admissible en particulier, un avis sera transmis aux Membres du groupe visé par le règlement qui n'ont pas déjà procédé à un Rachat, à un Rachat avec échange, à une Remise du véhicule inopérational ou à une Résiliation anticipée du bail, les informant



de la disponibilité d'une Modification approuvée du système d'émissions et de la possibilité de fixer un rendez-vous avec un Concessionnaire pour que celui-ci procède à la modification du Véhicule admissible. Suivant la réception d'un tel avis, les Réclamants admissibles qui n'ont pas encore choisi ou reçu une indemnité et qui sont par ailleurs admissibles peuvent choisir de faire effectuer la Modification approuvée du système d'émissions à leur véhicule. Contrairement aux rendez-vous pour un Rachat, un Rachat avec échange, une Remise du véhicule inopérationnel ou une Résiliation anticipée du bail, les rendez-vous pour une Modification approuvée du système d'émissions doivent être pris directement auprès d'un Concessionnaire afin que celui-ci puisse s'assurer de la disponibilité de son personnel de service. Après avoir déposé une Réclamation et accepté une offre visant la Modification approuvée du système d'émissions, les Réclamants admissibles peuvent communiquer directement avec le Concessionnaire de leur choix pour fixer un rendez-vous. Parce que la Modification approuvée du système d'émissions des Véhicules admissibles de l'année modèle 2015 devra être effectuée en deux étapes, un deuxième rendez-vous devra être pris à une date ultérieure.

**ÉTAPE 5: Obtenir une indemnité.** Un Réclamant admissible qui remplit une Réclamation recevra l'indemnité prévue dans l'Entente de règlement.

- a) **Documents de clôture.** Les Réclamants admissibles qui choisissent un Rachat, un Rachat avec échange, une Remise du véhicule inopérationnel, une Modification approuvée du système d'émissions ou une Résiliation anticipée du bail devront remplir une série de documents requis chez le Concessionnaire au moment où ils s'y présentent pour conclure leur Réclamation. Ils devront fournir à l'Administrateur des réclamations une Quittance individuelle signée avant leur rendez-vous chez le Concessionnaire. Un Réclamant admissible qui a déposé une Réclamation en ligne pourra consulter la série de documents requis sur le Portail de réclamation avant de se présenter chez le Concessionnaire. Les Réclamants qui ne sont plus propriétaires de leur Véhicule admissible devront remplir une série de documents requis (dont une Quittance individuelle) et transmettre ceux-ci à l'Administrateur des réclamations par la poste afin de recevoir le Paiement d'indemnisation.
- b) **Rachat, Remise du véhicule inopérationnel ou Résiliation anticipée du bail.** Au jour prévu, le Réclamant admissible rencontrera un représentant VW / Audi chez un Concessionnaire pour effectuer le Rachat, la Remise du véhicule inopérationnel ou la Résiliation anticipée du bail. Le représentant vérifiera l'identité du Réclamant admissible et le Véhicule admissible, confirmera le kilométrage du Véhicule admissible (s'il y a lieu), recueillera les documents nécessaires ou qui restent à fournir, prendra possession du

Véhicule admissible et remettra le paiement au Réclamant admissible (ce qui amorcera le paiement aux prêteurs, le cas échéant, si le Réclamant admissible lui donne des directives écrites en ce sens). Un Réclamant admissible pourrait avoir à apporter un chèque certifié au Concessionnaire au moment du Rachat, de la Remise du véhicule inopérable ou de la Résiliation anticipée du bail si un paiement est nécessaire pour que le Véhicule admissible ait un titre libre de toute charge ou pour tout montant dû aux termes du bail en raison, par exemple, d'un kilométrage qui dépasse les limites fixées ou l'usure normale. Les Réclamants admissibles qui choisissent la Résiliation anticipée du bail devront également suivre la procédure de fin de bail conformément aux modalités du bail une semaine avant la remise du véhicule.

- c) **Rachat avec échange.** L'Administrateur des réclamations donnera au Réclamant admissible, au moyen du Site web du règlement, l'information pour communiquer avec un Concessionnaire concernant l'option du Rachat avec échange afin d'aider le Réclamant admissible à envisager une telle option. Les étapes suivantes devront notamment être suivies pour qu'un Rachat avec échange puisse être réalisé : i) communiquer avec le Concessionnaire pour considérer un véhicule de remplacement; ii) finaliser la décision du Rachat avec échange en ligne ou par la poste; et iii) fixer un rendez-vous pour le Rachat avec échange avec l'Administrateur des réclamations en ligne sur le Portail des réclamations ou par téléphone au numéro 1-888-670-4773. Lorsque le Réclamant admissible se présentera à son rendez-vous pour le Rachat avec échange chez le Concessionnaire, le Concessionnaire vérifiera l'identité du Réclamant admissible et le Véhicule admissible, confirmera le kilométrage alors affiché du Véhicule admissible, recueillera les documents nécessaires ou qui restent à fournir, acceptera l'échange du Véhicule admissible à sa Juste valeur marchande, appliquera (en tout ou en partie) la Juste valeur marchande à l'achat d'un véhicule de remplacement, versera au Réclamant admissible, le cas échéant, tout montant qui lui est dû (ce qui amorcera le paiement aux prêteurs, le cas échéant, si le Réclamant admissible lui donne des directives écrites en ce sens). La Juste valeur marchande n'est qu'une estimation lorsque l'offre est faite à l'étape 4. La Juste valeur marchande est établie de façon définitive au plus tôt 20 jours avant la date de la remise. Le Réclamant admissible peut être tenu de remettre un chèque certifié au Concessionnaire à la date du Rachat avec échange, lorsqu'un paiement est nécessaire pour libérer le titre du Véhicule admissible.
- d) **Obligations d'emprunt.** Si le Véhicule admissible fait l'objet d'une Obligation d'emprunt, le Réclamant admissible aura la responsabilité de s'assurer que le titre du véhicule est libre de toute sûreté ou de toute inscription à titre de sûreté. Le Réclamant admissible a également la

responsabilité de s'assurer que toutes les amendes impayées au Québec ont été réglées. VW sera autorisée à communiquer avec la banque du Réclamant admissible avant un Rachat, un Rachat avec échange ou une Remise du véhicule inopératif, en vertu d'un consentement écrit signé par le Réclamant admissible, pour obtenir l'information pouvant être requise pour confirmer que le titre est libre ou qu'il peut être libéré au moyen de la Procédure de réclamation, et pour prendre des dispositions pour payer le ou les prêteurs, le cas échéant, si le Réclamant admissible lui donne des directives écrites en ce sens.

- e) **Modification approuvée du système d'émissions.** Si jamais la Modification approuvée du système d'émissions est disponible, le Réclamant admissible qui choisit la Modification approuvée du système d'émissions apportera son Véhicule admissible chez le Concessionnaire pour obtenir la modification. S'il est prévu qu'une Modification approuvée du système d'émissions dure plus de trois heures, un véhicule de courtoisie sera gratuitement mis à la disposition du Réclamant admissible, à condition que le Réclamant admissible réserve un tel véhicule de courtoisie lorsqu'il fixe son rendez-vous avec le Concessionnaire. Dès que la Modification approuvée du système d'émissions sera complétée, le Réclamant admissible donnera son Numéro de réclamation et la vérification de son identité à un représentant du Concessionnaire. Le Concessionnaire confirmera alors immédiatement à l'Administrateur des réclamations et à VW que la Modification approuvée du système d'émissions a été complétée, ce qui amorcera la procédure du Paiement d'indemnisation et la Garantie de la Modification approuvée du système d'émissions.
- f) **Paiements.** Les paiements pour le Rachat, le Rachat avec échange, la Remise du véhicule inopératif et les Paiements d'indemnité seront faits par chèque.
- g) **Chèque.** Dans le cas d'un Réclamant admissible qui n'a pas besoin d'un rendez-vous pour obtenir son indemnité, un chèque sera transmis par la poste dans les quinze jours suivant l'acceptation d'une offre et la signature et la remise d'une Quittance individuelle. Dans le cas d'un Réclamant admissible qui opte pour un Rachat, un Rachat avec échange, une Remise du véhicule inopératif ou une Résiliation anticipée du bail, un chèque correspondant à l'intégralité du montant dû, le cas échéant, sera disponible chez le Concessionnaire, à moins que la Valeur du véhicule et la Juste valeur marchande (s'il y a lieu) nécessitent un ajustement lors de la remise en raison d'une différence entre le kilométrage et le kilométrage déclaré à l'Administrateur des réclamations lors de l'Appel de confirmation préalable à la remise, à l'étape 4. Si un paiement moins élevé est requis, aucun chèque ne sera remis, et le Réclamant admissible sera tenu de prendre un

nouveau rendez-vous en fonction de la disponibilité du Concessionnaire, par l'intermédiaire du Portail de réclamation ou en téléphonant au 1 888 670-4773. Dans le cas d'un Réclamant admissible qui opte pour une Modification approuvée du système d'émissions, un chèque lui sera transmis par la poste dans les quinze jours suivant la réalisation de la Modification approuvée du système d'émissions.

**h) Quittance et Reçu.**

- i. **Quittance.** Tous les Réclamants admissibles sont tenus de signer une Quittance individuelle en échange d'une indemnité ou d'un paiement prévu au Règlement. La Quittance individuelle ne prendra pas effet tant que l'indemnité/le paiement n'aura pas été reçu par le Réclamant admissible.
- ii. **Reçu.** À la dernière étape de la réception d'une indemnité prévue au Règlement, un Réclamant admissible se fera remettre un reçu décrivant son indemnité ou paiement, ce qui peut comprendre la vérification de la remise de leur Véhicule admissible, l'indication de la Juste valeur marchande, si elle a été appliquée, ou une confirmation que la Modification approuvée du système d'émissions a été réalisée sur leur Véhicule admissible.

**Réclamations contestées.** Si un Réclamant conteste une décision prise concernant son admissibilité ou l'exactitude du calcul de son indemnité, il peut, dans certaines circonstances, en appeler de la décision. Pour plus de détails, visitez le [www.ReglementVW.ca](http://www.ReglementVW.ca) ou téléphonez à l'Administrateur des réclamations, au 1-888-670-4773.

**Période de réclamation.** La Période de réclamation débutera au plus tard le 28 avril 2017. Les Membres du groupe visé par le règlement auront au moins jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2018 pour soumettre une Réclamation valide comprenant tous les renseignements et les documents requis pour établir leur admissibilité. S'ils sont admissibles, ils auront au moins jusqu'au 30 décembre 2018 pour accepter une offre et, si nécessaire, se rendre chez un Concessionnaire pour obtenir leur indemnité.