



Volkswagen Canada
P.O. Box 842, Stn. A
Windsor, ON N9A 6P2

<MONTH YEAR>

<CUSTOMER NAME>

<CUSTOMER ADDRESS>

<CUSTOMER CITY PROVINCE POSTAL CODE>

Le présent avis concerne votre véhicule : <VIN>

**Objet : Rappel 23U3 sur le système antipollution
Modification du système antipollution offerte pour les véhicules Volkswagen des années-
modèles 2009-2014 équipés d'un moteur TDI de 2,0 L**

Cher propriétaire ou locataire d'un véhicule Volkswagen,

Le présent avis vous est envoyé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)*. Le 27 juillet 2017, le Groupe Volkswagen a obtenu des organismes de réglementation des États-Unis, y compris l'agence de protection de l'environnement (EPA), l'approbation d'une modification à apporter au système antipollution des véhicules Volkswagen des années-modèles 2009 à 2014 équipés d'un moteur TDI de 2,0 L. La modification du système antipollution est offerte sans frais sur le marché canadien. Nos dossiers indiquent que vous possédez ou louez un de ces véhicules.

Le but de cette lettre est de vous informer de la modification du système antipollution, approuvée par l'EPA, offerte pour votre véhicule et de vous fournir de l'information sur les prochaines étapes. Le fait d'être visé par le rappel ne vous empêche pas de participer au règlement de l'action collective canadienne concernant les véhicules Volkswagen et Audi équipés d'un moteur TDI de 2,0 L (le « règlement ») si vous y êtes admissible.

INFORMATION IMPORTANTE

Si vous êtes admissible au règlement, vous pourriez avoir le droit, en vertu du règlement, de choisir le rachat, l'échange de véhicule ou la résiliation anticipée comme indemnité plutôt que d'opter pour la modification approuvée du système d'émissions.

Le règlement a été approuvé par le tribunal et son application a commencé le 28 avril 2017. Les demandeurs ont jusqu'au 1^{er} septembre 2018 pour soumettre une réclamation en vertu du règlement et au moins jusqu'au 30 décembre 2018 pour obtenir des indemnités.

Toutefois, si vous vous prévaliez de la modification approuvée du système d'émissions en faisant effectuer les travaux dans le cadre du rappel, vous renoncez à tout droit que vous pourriez avoir de choisir un rachat, un échange ou une résiliation anticipée prévu au règlement.

Veuillez prendre note que le fait de participer au rappel ne constitue pas une réclamation dans le cadre du règlement. Pour de plus amples renseignements, visitez www.ReglementVW.ca ou appelez le Centre des réclamations du règlement canadien au 1-888-670-4773.

Quel est le problème? Les organismes de réglementation américains ont déterminé que les véhicules Volkswagen équipés d'un moteur TDI quatre cylindres de 2,0 L ne respectent pas les normes d'émission prescrites aux États-Unis. Ces normes s'appliquent également au Canada. Les systèmes antipollution des véhicules touchés permettent aux émissions d'oxydes d'azote (NOx) de dépasser les limites légales durant des conditions de conduite normales.

Que ferons-nous dans le cadre du présent rappel? Une modification du système antipollution est maintenant offerte gratuitement chez le concessionnaire Volkswagen de votre choix au Canada pour votre véhicule Volkswagen des années-modèles 2009 à 2014 équipé d'un moteur TDI de 2,0 L. Les propriétaires et locataires qui conservent leur véhicule devraient faire effectuer la modification.

Avis important : Si vous êtes admissible au règlement, vous pourriez avoir le droit d'opter pour un rachat, un échange ou une résiliation anticipée du bail, plutôt que de choisir la modification approuvée du système antipollution. Visitez www.ReglementVW.ca pour obtenir de plus amples renseignements.

Modification du système antipollution : Pendant la modification, Volkswagen retirera le logiciel qui réduit l'efficacité du système antipollution de votre moteur TDI et le remplacera par un logiciel indiquant à votre système antipollution de fonctionner efficacement dans des conditions de conduite normales. Cette modification comprendra également le remplacement du catalyseur de réduction d'oxyde d'azote, ainsi que du filtre et du volet d'échappement du système de recirculation des gaz d'échappement (RGÉ). Pour les véhicules de l'année-modèle 2009, le convertisseur catalytique d'oxydation diesel, le filtre à particules diesel et, s'il y a lieu, selon l'inspection, le module de commande des bougies de préchauffage seront également remplacés.

Nous prolongerons la garantie pour certains composants du système antipollution, comme il est indiqué dans cette lettre.

Est-ce que cela aura une incidence sur la performance de mon véhicule? Une fois la modification du système antipollution terminée, outre les changements décrits dans la présente lettre, vous ne devriez constater aucun changement nuisant à la fiabilité, à la durabilité ou à la performance de votre véhicule (p. ex., accélération de 0 à 100 km/h, vitesse de pointe). Les modifications au logiciel et au matériel modifieront les interactions entre le système du moteur et le système antipollution de votre véhicule. Cela touchera les fonctions techniques dans certaines conditions de conduite (au premier démarrage de la journée par exemple).

Le nouveau logiciel touchera votre véhicule des façons suivantes :

- Le son du moteur sera différent. Il y aura un bruit accru provenant de votre moteur qui se remarquera davantage à régime moteur moyen, et surtout lors d'une accélération moyenne. Une essence de basse qualité peut amplifier le son. Les changements de son n'entraîneront aucun changement perceptible dans les caractéristiques de conduite de votre véhicule.
- La fréquence et l'occurrence des modes de fonctionnement spéciaux du moteur (comme le moment et le processus de régénération du filtre à particules diesel) seront différentes de celles des modes de fonctionnement du logiciel précédent.
- Modifications du mode de conduite – Lorsque vous conduirez en mode de conduite normal, les véhicules à boîte **automatique** engageront les vitesses à des régimes moteurs un peu plus élevés durant une accélération moyenne. Ce changement est plus perceptible en haute altitude et lorsque le moteur se réchauffe.
- Changements du mode Sport – Lorsque vous conduirez en mode Sport, les véhicules à boîte **automatique** effectueront les changements de vitesse plus rapidement lors d'une accélération afin d'améliorer le confort de conduite et de maintenir un régime moteur plus faible à vitesse constante.
- Conduite du véhicule – Il y aura peu de changements de couple moteur lors de la transition entre les modes de fonctionnement. Volkswagen ne s'attend pas à ce que les changements soient perceptibles pour les conducteurs.
- Consommation de carburant – La consommation de carburant de votre véhicule augmentera jusqu'à 0,4 L/100 km. Toutefois, il est également important de noter que, comme pour tous les véhicules, le rendement en carburant peut varier en fonction du style et des habitudes de conduite.

- Modifications au système de diagnostic embarqué OBD – Le système de diagnostic embarqué OBD de votre véhicule et certains seuils d'émission de ce système seront modifiés. Ces seuils établissent de nouvelles limites de détection de défaillances pouvant réduire l'efficacité du système OBD dans la détection des défaillances. Nous ne prévoyons aucun problème quant à la capacité du véhicule modifié à réussir tout test d'émissions périodique provincial auquel il pourrait être soumis. La couverture prolongée de la garantie décrite dans cette lettre comprend une protection supplémentaire si votre véhicule est encore couvert par la garantie au moment du test d'émissions. Ces changements au système OBD ne devraient pas être remarqués par le conducteur et ils n'ont aucune incidence sur les caractéristiques de conduite.

Y aura-t-il une incidence sur les intervalles d'entretien de mon véhicule?

Cette modification du système antipollution de votre Volkswagen n'aura aucun effet sur le programme d'entretien recommandé du véhicule qui prévoit les intervalles de vidanges d'huile ou du nettoyage du système de recirculation des gaz d'échappement (RGÉ), tels qu'ils sont indiqués dans votre guide d'entretien.

Nous ne prévoyons pas que la modification aura une incidence sur le système de diagnostic embarqué OBD pouvant compliquer l'identification et la réparation des composants, compromettre sa garantie ou nuire à la capacité de votre véhicule à réussir tout test d'émissions provincial périodique auquel il pourrait être soumis.

En quoi la modification aura-t-elle un effet sur les émissions?

À l'origine, votre véhicule était certifié conforme à certaines normes en matière d'émissions. Après la modification, les émissions de votre véhicule seront réduites, mais elles demeureront plus élevées que les normes d'émissions selon lesquelles il a été certifié originalement. La comparaison ci-dessous (tableau 1) montre les normes de certification en matière d'émissions par rapport aux limites d'émissions permises qui s'appliquent à un véhicule modifié.

Deux étiquettes seront installées sous le capot de votre véhicule après la modification. La première est une preuve d'achèvement de la modification au système antipollution, et la deuxième, une étiquette d'information sur la réduction des émissions des véhicules à jour qui indique les limites d'émissions permises.

Tableau 1 : Normes de certification et limites d'émissions permises selon les procédures d'essai fédérales des États-Unis (FTP75¹) applicables à votre véhicule avant et après la modification du système antipollution.

Limites d'émissions s'appliquant à votre véhicule avant la modification

Norme / limites d'émissions en g / mille	NOx (oxydes d'azote)	HCNM (hydrocarbures autres que le méthane)	CO (monoxyde de carbone)	PM (matière particulaire)	HCHO (formaldéhyde)
Niveau 2, catégorie 5 0-50 000 milles	0,05	0,075	3,4	0,01	0,015
Niveau 2, catégorie 5 50 001-120 000 milles	0,07	0,090	4,2	0,01	0,018

Limites d'émissions s'appliquant à votre véhicule après la modification

Norme / limites d'émissions en g / mille	NOx + HCNM (oxydes d'azote + hydrocarbures autres que le méthane)	CO (monoxyde de carbone)	PM (matière particulaire)	HCHO (formaldéhyde)
Boîte automatique 0-120 000 milles	0,160	4,2	0,01	0,018
Boîte manuelle 0-120 000 milles	0,190	4,2	0,01	0,018

¹ D'autres limites s'appliquent pour la procédure d'essai supplémentaire fédérale des États-Unis, la procédure d'essai sur route et la procédure fédérale d'essai en haute altitude.

Que dois-je faire pour faire effectuer la modification?

Pour obtenir la modification du système antipollution, communiquez avec un concessionnaire Volkswagen agréé au Canada pour prendre rendez-vous. Les coordonnées et les renseignements sur l'emplacement des concessionnaires sont indiqués ici : <http://app.vw.ca/dcc/fr/dealers.html>. Il faudra au concessionnaire environ six heures pour effectuer la modification des véhicules de l'année-modèle 2009 et entre deux heures et demie et trois heures environ pour les véhicules des années-modèles 2010-2014. Volkswagen mettra à votre disposition un véhicule de courtoisie gratuitement lors de votre rendez-vous pour cette modification.

Des campagnes de rappel pourraient s'appliquer à votre véhicule. Tout élément en suspens sera complété au moment de la modification du système antipollution et pourrait allonger votre visite chez le concessionnaire. Vous serez informé de toute campagne de rappels et de la durée du service lorsque vous appellerez pour fixer votre rendez-vous.

Pour les véhicules auxquels la modification du système antipollution n'est pas apportée, certaines pièces de réparation et de remplacement associées à l'ancien système antipollution pourraient éventuellement ne plus être offertes par Volkswagen. Il est donc possible que dans le futur, si le système antipollution de votre véhicule non modifié nécessite des réparations ou de l'entretien, nous ayons besoin d'installer les pièces associées à la modification du système antipollution, et dans certains cas, de procéder à la modification complète. Cela pourrait entraîner des changements au fonctionnement ou à la performance du véhicule, tel qu'expliqué dans cette lettre.

Garantie prolongée de certains composants associés au système antipollution

Après la mise à jour du logiciel de système antipollution sur votre véhicule, Volkswagen prolongera la garantie du système antipollution quant à certains composants liés au système antipollution. La période de garantie de la « Garantie du système antipollution prolongée » s'applique comme suit :

Véhicules équipés d'une boîte automatique	<p>La plus longue des éventualités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• 10 ans ou 193 000 kilomètres, selon la première éventualité, à compter de la date initiale de mise en service du véhicule; OU• 4 ans ou 77 000 kilomètres, selon la première éventualité, à compter de la date et du kilométrage indiqués lors de la modification du système antipollution.
Véhicules équipés d'une boîte manuelle	<p>La plus longue des éventualités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• 10 ans et 6 mois ou 203 000 kilomètres, selon la première éventualité, à compter de la date initiale de mise en service du véhicule; OU• 4 ans et 6 mois ou 87 000 kilomètres, selon la première éventualité, à compter de la date et du kilométrage indiqués lors de la modification du système antipollution.

La date initiale de mise en service du véhicule sera établie par un concessionnaire Volkswagen agréé et renvoie à la date à laquelle le véhicule a été loué ou vendu initialement à un client au détail ou, si le véhicule a d'abord servi de véhicule de démonstration ou de fonction, la date à laquelle le véhicule a été mis en service pour la première fois.

La garantie du système antipollution prolongée couvre tous les composants qui sont remplacés dans le cadre de la modification du système antipollution et tout composant pouvant être touché de manière raisonnable par les effets de la modification du système antipollution.

La garantie du système antipollution prolongée couvre les systèmes et les composants suivants :

- le système de traitement postcombustion des gaz d'échappement, y compris le convertisseur catalytique d'oxydation diesel, le catalyseur d'oxyde d'azote, le filtre à particules diesel, le volet d'échappement, et tous les capteurs et les actionneurs;
- le système d'alimentation complet, y compris les pompes à carburant, la rampe d'injection haute pression, les injecteurs de carburant, l'amortisseur de

vibrations, la soupape régulatrice de pression, ainsi que tous les capteurs et actionneurs;

- le système de recirculation des gaz d'échappement (RGÉ), y compris les soupapes RGÉ, le refroidisseur RGÉ, le filtre RGÉ, le capteur de température RGÉ, tous les tuyaux et boyaux connexes, ainsi que tous les capteurs et actionneurs;
- le tuyau d'admission d'air et le refroidisseur d'air de suralimentation, la sonde de température d'air de suralimentation et le débitmètre d'air massique;
- le turbocompresseur, y compris l'amortisseur de turbocompresseur;
- les bougies de préchauffage; et
- le système de diagnostic embarqué OBD – Toute défaillance détectée par le système OBD autre que celles liées à la boîte de vitesses.

De plus, la garantie du bloc long de moteur couvre le sous-ensemble de moteur qui comprend le bloc assemblé, le vilebrequin, la culasse, l'arbre à cames et le dispositif de commande des soupapes.

Dans le cadre de nos efforts continus pour assurer la bonne performance des véhicules Volkswagen, votre concessionnaire fera le diagnostic des composants associés au système antipollution indiqués dans cette section et les remplacera, si nécessaire, sans frais pour vous, à condition que le véhicule soit encore dans les limites de durée et de kilométrage de la présente prolongation de garantie. Veuillez conserver cette lettre dans votre Livret de garantie et la remettre à tout propriétaire subséquent avec votre Manuel du propriétaire.

Cette prolongation de garantie ne couvre que le diagnostic et le remplacement des composants associés au système antipollution indiqués dans cette section. Si le service couvert par la garantie devait prendre plus de trois heures, Volkswagen mettra à votre disposition un véhicule de courtoisie. Si vous vendez le véhicule, cette prolongation de garantie est entièrement transférable à tout propriétaire subséquent.

Cette prolongation de garantie ne couvre pas :

- tout dommage ou toute défaillance découlant de l'installation de pièces associées au système antipollution non certifiées par l'EPA ou le CARB (*California Air Resources Board*), y compris les dommages ou les défaillances de pièces requises pour effectuer le diagnostic approprié d'une pièce couverte; ou
- les dommages ou les défaillances causés par un élément extérieur, comme les dommages à la suite d'un accident, ou encore la mauvaise utilisation du véhicule ou la négligence.

Toutes les dispositions normales de la garantie restent en vigueur. La garantie prolongée du système antipollution inclut les pièces, la main-d'œuvre et les taxes applicables. La garantie prolongée du système antipollution n'invalide aucune garantie existante, pas plus qu'elle n'a préséance.

Si vous avez altéré le véhicule avant l'exécution de la modification du système antipollution et que le système antipollution est non conforme en raison de cette altération (p. ex., retrait d'un catalyseur, pose de pièces qui ont une incidence sur les émissions ou les pièces du système antipollution, ou modification du module de commande de moteur ou du logiciel du véhicule), il est possible que Volkswagen doive attendre que vous corrigiez une telle altération avant d'exécuter la modification du système antipollution.

**Véhicules loués et
changements
d'adresse**

Si vous êtes le locateur et propriétaire inscrit du véhicule touché, veuillez poster cette lettre au locataire si vous souhaitez qu'il obtienne la modification du système antipollution en votre nom.

Si vous avez vendu le véhicule décrit dans cette lettre ou changé d'adresse, veuillez remplir la carte-réponse prépayée ci-jointe et nous la poster pour que nous puissions mettre à jour nos dossiers.

Besoin d'aide?

Si vous avez des questions concernant ce rappel, veuillez communiquer avec l'équipe du Service des relations avec la clientèle de Volkswagen Canada en composant le 1-800-822-8987 ou par courriel à l'adresse suivante : vwcarecanada@vw.ca.