



Volkswagen Canada
P.O. Box 842, Stn. A
Windsor (Ontario) N9A 6P2

Décembre 2017

<CUSTOMER NAME>
<CUSTOMER ADDRESS>
<CUSTOMER CITY PROVINCE POSTAL CODE>

Le présent avis concerne votre véhicule : <VIN>

**Objet : Rappel 23V7 sur le système antipollution
Réparation visant à assurer la conformité du système antipollution pour les véhicules Volkswagen
Touareg des années modèles 2015 et 2016 équipés d'un moteur TDI de 3,0 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 20 octobre 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 réparation à effectuer au système antipollution des véhicules Volkswagen Touareg des années modèles 2015 et 2016 équipés d'un moteur TDI de 3,0 L. La réparation 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 réparation du système antipollution, approuvée par l'EPA, offerte pour votre véhicule et de vous fournir des informations sur les prochaines étapes. Si vous êtes visé par ce rappel, cela ne vous empêche pas de participer à un règlement de recours collectif au Canada pour les véhicules TDI de 3,0 L, si vous y êtes admissible.

INFORMATION IMPORTANTE

Si un règlement de recours collectif proposé est conclu et approuvé au Canada pour les véhicules TDI de 3,0 L concernés, des paiements en espèces seront offerts aux propriétaires et aux locataires admissibles en possession d'un Volkswagen Touareg des années modèles 2015 à 2016 qui reçoit la réparation du système antipollution approuvée par l'EPA.

Un règlement proposé devrait être approuvé par les tribunaux avant qu'un programme d'établissement puisse commencer et avant de présenter une demande de paiement en espèces.

Si vous êtes un propriétaire ou un locataire en possession d'un Volkswagen Touareg des années modèles 2015 à 2016, vous pouvez choisir de recevoir la réparation approuvée par l'EPA avant le début d'un programme de règlement sans perdre le droit à un paiement en espèces qui pourrait vous y être accordé dans le cadre d'un règlement.

Quel est le problème?

Les organismes de réglementation américains ont déterminé que les véhicules Volkswagen équipés d'un moteur TDI six cylindres de 3,0 L ne respectent pas les normes d'émission prescrites aux États-Unis qui interdisent l'utilisation de dispositifs de mise en échec qui réduisent l'efficacité des systèmes antipollution. Des normes similaires 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 réparation du système antipollution est offerte gratuitement chez le concessionnaire Volkswagen de votre choix au Canada pour votre véhicule Volkswagen Touareg des années modèles 2015 et 2016 équipé d'un moteur TDI de 3,0 L. Cette réparation rend votre véhicule conforme aux normes d'émission selon lesquelles il a été certifié initialement. Les propriétaires et locataires devraient faire effectuer cette réparation.

Réparation du système antipollution : Dans le cadre de la réparation, Volkswagen retirera le logiciel qui réduit l'efficacité du système antipollution de votre véhicule et installera un nouveau logiciel de système antipollution conçu pour fonctionner efficacement dans des conditions de conduite normales.

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?

Il est possible que le conducteur constate certaines différences dans les caractéristiques de conduite du véhicule après la réparation, mais outre les changements décrits dans la présente lettre, le conducteur ne devrait constater aucun changement nuisant à la fiabilité, à la durabilité, à la performance, à la conduite ou autre caractéristique de conduite. La mise à niveau logicielle approuvée par l'EPA ne modifiera que les interactions entre le système du moteur et le système antipollution de votre véhicule.

La réparation du système antipollution touchera votre véhicule des façons suivantes :

- Le son du moteur pourrait être légèrement différent. Une différence dans le son de la combustion provenant du moteur pourrait être perceptible lorsque le moteur se réchauffe. Les changements de son n'entraîneront aucun changement perceptible dans les caractéristiques de conduite de votre véhicule.
- Grilles des changements de vitesse – Le comportement de l'embrayage a été adapté afin de fonctionner à des régimes moteurs un peu plus élevés lorsque le moteur se réchauffe et lors de la conduite en haute altitude.
- Conduite en descente – Le retrait de la caractéristique de freinage automatisé amélioré pourrait obliger le conducteur à appuyer plus fort sur la pédale de frein lors d'une conduite en descente.
- Changements du mode Sport – Lorsqu'ils conduiront en mode Sport, certains conducteurs pourraient constater une baisse du dynamisme d'embrayage.
- Consommation de fluide d'échappement diesel (FED) – La consommation de FED (appelée AdBlue®) de votre véhicule pourrait changer. Dans le cas des véhicules de l'année modèle 2015, elle pourrait augmenter de 40 % en moyenne, alors que pour les véhicules de l'année modèle 2016, elle pourrait baisser. L'ampleur exacte du changement variera en fonction du style de conduite et d'autres facteurs. Cela signifie que certains conducteurs devront remplir leur réservoir de FED plus souvent.
- Consommation de carburant – La consommation de carburant de votre véhicule augmentera jusqu'à tout au plus 1,4 L/100 km après la réparation visant à assurer la conformité du système antipollution. 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 fonctionnement de votre système OBD de votre véhicule sera modifié afin de le rendre conforme aux normes d'émission actuelles. Nous ne prévoyons pas que la modification aura une incidence sur le système 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 périodique provincial auquel il pourrait être soumis. De plus, la couverture prolongée de la garantie décrite dans cette lettre comprend une protection supplémentaire pour toute défaillance du système OBD. Vous ne devriez

pas constater ces changements et ceux-ci n'ont aucune incidence sur les caractéristiques de conduite.

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

Cette réparation du système antipollution n'aura aucun effet sur le programme d'entretien recommandé du véhicule qui prévoit les intervalles de vidanges d'huile, du nettoyage du système de recirculation des gaz d'échappement (RGÉ), du chargement des cendres du filtre à particules diesel, tels qu'ils sont indiqués dans votre guide d'entretien. L'utilisation de AdBlue® (également appelé fluide d'échappement diesel) pourrait augmenter et, par conséquent, nécessiter un remplissage plus fréquent de votre réservoir de AdBlue®.

Nous ne prévoyons pas que la réparation 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. De plus, la couverture prolongée de la garantie décrite dans cette lettre comprend une protection supplémentaire pour toute défaillance du système OBD. Vous ne devriez pas remarquer ces changements et ceux-ci n'ont aucune incidence sur les caractéristiques de conduite.

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

Après la réparation, votre véhicule sera conforme aux normes d'émissions selon lesquelles il a été certifié initialement.

Deux étiquettes seront installées sous le capot de votre véhicule après la réparation. La première est une preuve d'achèvement de la réparation au système antipollution, et la seconde, une étiquette d'information sur la réduction des émissions des véhicules.

Que dois-je faire pour faire effectuer la réparation du système antipollution?

La réparation du système antipollution dans le cadre du présent rappel vous est offerte gratuitement.

Les véhicules dont le système d'émission sera réparé recevront également une garantie prolongée du système antipollution couvrant le système antipollution du véhicule réparé.

Pour obtenir la réparation 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 : <https://www.vw.ca/app/dccsearch/vw-ca/fr/>

Il faudra au concessionnaire environ une heure pour effectuer la réparation du système antipollution. Volkswagen mettra à votre disposition un véhicule de courtoisie gratuitement lors de votre rendez-vous pour cette réparation.

Des campagnes de rappel pourraient s'appliquer à votre véhicule. Tout élément en suspens sera complété au moment de la réparation 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 sur lesquels la réparation du système antipollution n'est pas effectuée, certaines pièces de réparation et de remplacement associées à l'ancien système antipollution ne seront plus offertes par Volkswagen. Il est donc possible que dans le futur, si le système antipollution de votre véhicule non réparé nécessite des réparations ou de l'entretien, nous ayons besoin d'installer les pièces associées à la réparation du système antipollution, et dans certains cas, de procéder à la réparation 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 logicielle du 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 » est l'éventualité la **plus longue** des suivantes :

- 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 réparation 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 la totalité du système antipollution, y compris 1) tous les composants qui sont remplacés dans le cadre de la réparation du système antipollution et 2) tout composant pouvant être touché de manière raisonnable par les effets de la réparation 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 (DOC), le catalyseur de réduction catalytique sélective (SCR), le filtre à particules diesel (FPD), les composants de l'injecteur doseur et autre système de fluide d'échappement diesel (FED), et tout volet d'échappement, et tous les capteurs et les actionneurs;
- le système d'alimentation complet, y compris les pompes à carburant, la rampe commune à haute pression, les injecteurs de carburant ainsi que tous les capteurs et actionneurs;
- le système de recirculation des gaz d'échappement (RGÉ), y compris la soupape RGÉ, la valve de dérivation RGÉ, le refroidisseur RGÉ, le filtre RGÉ, tous les tuyaux et boyaux connexes, et tous les capteurs et actionneurs;
- le système turbocompresseur, y compris tous les tuyaux et boyaux connexes, et tous les capteurs et actionneurs;
- le module de commande de moteur (ECU) et le coffret de commande des transmissions (TCU); et
- le système de diagnostic embarqué OBD – Toute défaillance détectée par le système OBD.

De plus, la garantie du bloc long de moteur couvre le sous-assembly 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 de votre véhicule 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 du système antipollution. 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 du système antipollution ne couvre que le diagnostic et le remplacement des composants associés au système antipollution indiqués dans cette section. Si vous vendez le véhicule, cette prolongation de garantie du système antipollution est entièrement transférable à tout propriétaire subséquent.

Cette prolongation de garantie du système antipollution 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 actuelles 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.

Vous pouvez obtenir des plus amples renseignements sur le prolongement de votre garantie du système antipollution au www.vw.ca/garantietdi.

Si vous avez altéré le véhicule avant l'exécution de la réparation 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 réparation 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 réparation 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 réparation 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 d'Volkswagen Canada en composant le 1-800-822-8987 ou par courriel à l'adresse suivante : ywcarecanada@vw.ca.