

# Annexe I

## Programme de réclamations et son administration

*Dans la présente Annexe, les Concessionnaires autorisés Volkswagen, Audi et Porsche sont appelés « Concessionnaires ». Les Réclamants pourront choisir le Concessionnaire chez lequel ils souhaitent aller pour l'exécution d'une ou l'autre des procédures décrites ci-dessous, sous réserve de leur admissibilité, des disponibilités du Concessionnaire qu'ils auront choisi et des exigences suivantes :*

- *Les véhicules doivent être remis ou faire l'objet d'une Modification approuvée du système antipollution dans le cadre d'un Rappel, chez un Concessionnaire situé au Canada, sauf si le Réclamant admissible est situé aux États-Unis, auquel cas il peut demander un Rachat, une Modification approuvée du système antipollution ou une Remise du véhicule inopératif auprès d'un Concessionnaire autorisé situé aux États-Unis.*
- *Les Réclamants doivent choisir un Concessionnaire de la même marque que leur Véhicule admissible, sauf dans le cas d'un Rachat avec échange (« Échange »). Un Échange doit avoir lieu chez le Concessionnaire duquel est acheté le véhicule VW ou Audi neuf ou usagé de remplacement, même si le Véhicule admissible remis est d'une marque différente.*

*À moins d'indication 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 I PROGRAMME DE RÉCLAMATIONS ET SON ADMINISTRATION**

**La Procédure de réclamations.** Sauf si la Période de réclamations est prolongée conformément à l'Entente de règlement, les Réclamants auront jusqu'au 31 mai 2019 pour présenter une Réclamation complète et valide aux termes de l'Entente de règlement (le « Règlement ») et, s'ils sont admissibles, jusqu'au 31 août 2019 pour obtenir l'indemnité de leur choix (la « Procédure de réclamations »).

La Procédure de réclamations comprend six étapes, qui sont résumées ci-après.

- À l'**étape 1**, en fonction des renseignements qu'ils auront fournis en ligne ou par téléphone, les Réclamants obtiendront des renseignements sur les indemnités qui s'offrent à eux. Au cours de la Procédure de réclamations, les Réclamants peuvent avancer à leur propre rythme. Par exemple, si un Réclamant est certain de l'indemnité qu'il souhaite obtenir, il peut immédiatement soumettre la documentation requise à l'étape 2 décrite ci-après. Si un Réclamant souhaite prendre le temps d'évaluer ses choix avant d'entamer la Procédure de réclamations, il peut ne pas poursuivre la

Procédure de réclamations après l'étape 1, étant entendu qu'il aura jusqu'au 31 mai 2019 pour présenter une Réclamation complète et valide et, s'il est admissible, jusqu'au 31 août 2019 pour obtenir l'indemnité de son choix.

- À l'**étape 2**, une fois qu'il sera prêt à entamer la Procédure de réclamations, le Réclamant soumettra un Formulaire de réclamation contenant certains renseignements concernant son véhicule et qui sera accompagné de la documentation requise. Cette documentation variera selon l'indemnité choisie. Comme la documentation à produire diffère selon les indemnités, le Formulaire de réclamation invitera le Réclamant à faire un choix d'indemnité qui pourra être modifié par la suite.
- À l'**étape 3**, l'Administrateur des réclamations obtiendra de l'information sur l'Obligation d'emprunt non acquittée (le cas échéant) du Réclamant, vérifiera les documents envoyés par le Réclamant, procédera à un audit distinct de ces documents au moyen d'un processus approuvé par VW et les Avocats principaux des groupes, et établira l'admissibilité ou l'inadmissibilité du Réclamant au Règlement. S'ils sont déclarés admissibles, les Réclamants deviennent des Réclamants admissibles.
- À l'**étape 4**, une offre qui décrit l'indemnité choisie par le Réclamant admissible sera produite au moyen du Portail de réclamations et vérifiée par l'Administrateur des réclamations, qui procédera aussi à un audit distinct de cette offre au moyen d'un processus approuvé par VW et les Avocats principaux des groupes. L'Administrateur des réclamations présentera l'offre aux Réclamants admissibles. L'offre sera conditionnelle dans le cas d'un Rachat ou d'un Échange.
- À l'**étape 5**, le Réclamant admissible confirmera son choix d'indemnité en acceptant l'offre, en signant une Quittance individuelle et, si cela s'avère nécessaire, en fixant un rendez-vous avec le Concessionnaire de son choix. Dans le cas d'un Rachat ou d'un Échange, le Réclamant admissible recevra l'appel de confirmation préalable à la remise, ainsi qu'un ajustement à son offre conditionnelle, s'il y a lieu.
- À l'**étape 6**, le Réclamant admissible obtiendra son indemnité.

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

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

Dans le cadre de la Procédure de réclamations, les Réclamants recevront des renseignements sur les indemnités qui pourraient leur être offertes. Ils pourront avoir accès à ces renseignements tout au long de la Période de réclamations sur le Site Web du règlement et en appelant au Numéro de téléphone du règlement. Les Réclamants peuvent prendre le temps nécessaire pour prendre connaissance de ces renseignements. Ils auront jusqu'au 31 mai 2019 pour présenter une Réclamation complète et valide et, s'ils sont admissibles, jusqu'au 31 août 2019 pour obtenir l'indemnité de leur choix.

- a) **Obtenir des renseignements par voie électronique à partir du Site Web du règlement (moyen recommandé).** Les Réclamants qui souhaitent recevoir des renseignements généraux peuvent se rendre sur le Site Web du règlement au cours de la Période de réclamations pour obtenir des mises à jour.

Il sera également possible de soumettre une Réclamation par inscription en ligne sur le Site Web du règlement, ce qui devrait rendre la soumission d'une Réclamation plus facile et plus rapide. Toutefois, cette façon de procéder pourrait obliger le Réclamant à fournir à l'Administrateur des réclamations des renseignements et de la documentation visant a) à vérifier son identité, b) à établir son admissibilité à participer au Programme de réclamations et c) à permettre au Portail de réclamations de produire une estimation de l'indemnité de règlement du Réclamant. Les renseignements pourraient comprendre :

- i) le nom du Réclamant
- 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 Réclamant est actuellement propriétaire/locataire d'un Véhicule de génération 1)
- vi) les renseignements sur tout solde de financement du véhicule ou les renseignements et la documentation du bail, y compris la durée du bail et les paiements de location, selon le cas (si le Réclamant est actuellement propriétaire/locataire)

- vii) le kilométrage mensuel estimatif et la date de remise prévue (si le Réclamant est propriétaire d'un Véhicule de génération 1).

L'Administrateur des réclamations enverra par courriel la confirmation de l'inscription de la Réclamation en ligne du Réclamant dès que la première étape des inscriptions sera complétée. Après que le Réclamant se sera inscrit et aura fourni les renseignements nécessaires, un sommaire préliminaire personnalisé non contraignant des indemnités et des montants estimatifs pouvant lui être offerts selon les renseignements fournis sera produit au moyen du Portail de réclamations (le « Sommaire des indemnités »). Le Réclamant peut prendre le temps d'évaluer ses options ou continuer à soumettre sa Réclamation. Les Réclamants devraient garder à l'esprit qu'ils ont jusqu'au 31 mai 2019 pour présenter une Réclamation complète et valide et, s'ils sont admissibles, jusqu'au 31 août 2019, pour obtenir l'indemnité de leur choix.

- b) **Obtenir des renseignements par téléphone.** Les Réclamants 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 Réclamants qui souhaitent obtenir par téléphone des renseignements sur les indemnités qui leur sont offertes devront fournir les mêmes renseignements que ceux 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 Réclamants fourniront à l'Administrateur des réclamations des renseignements et de la documentation supplémentaires en fonction du choix de l'indemnité qu'ils ont effectué. Les Concessionnaires ne doivent pas influencer le choix d'indemnité d'un Réclamant. Les Réclamants 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 Réclamants qui présentent une Réclamation en ligne recevront un « Numéro de réclamation » par courriel une fois que leur demande initiale aura été traitée. Les Réclamants qui soumettent leur Formulaire de réclamation par la poste recevront un Numéro de réclamation par la poste une fois que leur Formulaire de réclamation sera reçu et que leur demande initiale aura été traitée.

- a) Les Réclamants ont deux possibilités pour présenter une Réclamation.
  - i. **Premier choix (choix recommandé) – Soumettre une Réclamation par voie électronique.** Les Réclamants qui se sont

inscrits en ligne peuvent soumettre un Formulaire de réclamation en ligne à l'Administrateur des réclamations. Pour ce faire, le Réclamant saisira les renseignements requis et téléversera la documentation requise en fonction du choix de l'indemnité qu'il a 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 Réclamant a été propriétaire ou locataire de son véhicule, 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. L'Administrateur des réclamations enverra par courriel au Réclamant qui présente une Réclamation par voie électronique la confirmation que tous les documents nécessaires en appui à sa Réclamation ont été reçus. Les Réclamants qui présentent une Réclamation par voie électronique seront en mesure de vérifier quels documents sont manquants en consultant le Portail de réclamations.

- ii. **Deuxième choix – Soumettre la Réclamation par la poste.** Les Réclamants 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 Réclamants dans des cas particuliers, y compris, entre autres, le personnel militaire ou gouvernemental qui est en service à l'étranger au moment de présenter une réclamation, les successions de personnes décédées ou toute autre question liée aux sûretés, à la faillite et aux véhicules volés.

### **ÉTAPE 3 : Vérification**

**Solde actuel du prêt (Rachat, Échange et Remise du véhicule inopérationnel seulement).** Si le Réclamant a choisi un Rachat, un Échange ou une Remise du véhicule inopérationnel et que son véhicule fait l'objet d'une Obligation d'emprunt, l'Administrateur des réclamations communiquera avec le prêteur pour obtenir le solde du prêt et des instructions de remboursement. Dans certains cas, l'Administrateur des réclamations pourrait avoir besoin de l'aide du titulaire de compte, qui est habituellement le Réclamant, pour déterminer les renseignements

sur le prêt et les instructions de remboursement. L'Administrateur des réclamations avisera le Réclamant si l'aide du titulaire de compte est requise.

**Examen des documents.** L'Administrateur des réclamations examinera le Formulaire de réclamation, vérifiera l'exhaustivité et la pertinence des documents envoyés par le Réclamant et procédera à un audit pour déterminer si les documents ou les renseignements fournis par le Réclamant suscitent des questions ou présentent des lacunes. Si les documents ou les renseignements fournis par le Réclamant suscitent une question ou présentent une lacune, ou si d'autres renseignements sont nécessaires pour confirmer l'admissibilité du Réclamant, l'Administrateur des réclamations avisera le Réclamant que d'autres documents ou renseignements sont nécessaires.

**Établissement de l'admissibilité.** Selon les renseignements et documents obtenus du Réclamant, l'Administrateur des réclamations prendra une décision concernant l'admissibilité (ou l'inadmissibilité) du Réclamant au Règlement. Une fois qu'il sera établi que le Réclamant est admissible, il deviendra un Réclamant admissible. L'Administrateur des réclamations avisera par écrit les Réclamants qui ne sont pas réputés admissibles à des indemnités, dans les 15 jours suivant cette décision.

#### **ÉTAPE 4 : Offre**

Une offre sera produite au moyen du Portail de réclamations, conformément aux critères objectifs décrits dans l'Entente de règlement, et sera vérifiée par l'Administrateur des réclamations, qui procédera aussi à un audit distinct de l'offre au moyen d'un processus approuvé par VW et les Avocats principaux des groupes. L'offre sera conditionnelle dans le cas d'un Rachat ou d'un Échange. L'offre comprendra a) dans le cas de Réclamations visant un Rachat ou un Échange d'un Véhicule admissible de génération 1, le montant de la Valeur du véhicule, de la Juste valeur marchande, du Paiement d'indemnisation, du Solde du prêt à rembourser et le montant de la Remise du prêt du Réclamant admissible, selon le cas; b) dans le cas de Réclamations visant la Remise du véhicule inopérant, le montant du Paiement d'indemnisation ou du Paiement de réparation et du Solde du prêt à rembourser du Réclamant admissible, selon le cas; c) dans le cas de Réclamations visant une Résiliation anticipée du bail, le Paiement d'indemnisation du Réclamant admissible, étant entendu que le Réclamant admissible demeure responsable de tout montant dû aux termes de son bail, notamment les frais pour kilométrage excédentaire, l'usure excessive et les retards de paiement, et d) dans le cas de toutes les autres Réclamations, le Paiement d'indemnisation ou le Paiement de réparation du Réclamant admissible, selon le cas. Lorsqu'elle aura été vérifiée et auditée, l'offre sera envoyée par l'Administrateur des réclamations au Réclamant admissible. Les Réclamants admissibles qui soumettent une Réclamation en ligne seront avisés par courriel

que leur offre est disponible en ligne et, s'ils en font la demande, ils la recevront par courriel. Les Réclamants admissibles qui soumettent une Réclamation par la poste recevront un avis et une offre par la poste ou, s'ils en font la demande, par courriel.

Si un Réclamant admissible est en possession de son Véhicule admissible de génération 1, l'Administrateur des réclamations lui remettra, lors de la présentation d'une offre, un bon échangeable contre une recharge AdBlue® et une vidange d'huile (comprenant l'huile à moteur, le filtre à huile et la main-d'œuvre). Le bon pourra être échangé pour ce Véhicule admissible chez un Concessionnaire de la même marque que le Véhicule admissible. Le Réclamant admissible qui remet son Véhicule admissible de génération 1 avant d'échanger le bon n'aura plus droit à la recharge AdBlue® et à la vidange d'huile.

### **ÉTAPE 5 : Acceptation de l'Offre et prise de rendez-vous**

**Acceptation de l'Offre ou choix d'une indemnité différente.** Une fois qu'une offre est présentée, les Réclamants admissibles peuvent confirmer leur choix auprès de l'Administrateur des réclamations et accepter l'offre en ligne (s'ils présentent leur Réclamation en ligne) ou transmettre un formulaire d'acceptation papier (s'ils présentent leur Réclamation par la poste). Ils devront fournir à l'Administrateur des réclamations une Quittance individuelle signée au moment où ils acceptent l'offre. L'offre indiquera clairement que la Quittance individuelle ne prend effet qu'au moment où le Réclamant admissible reçoit l'indemnité/le paiement.

Dans le cas d'une offre conditionnelle, les Réclamants admissibles peuvent reporter le choix définitif de leur indemnité ou choisir une indemnité différente, si un tel choix s'offre à eux. Les Réclamants admissibles pourront modifier leur choix d'indemnité tant que l'étape 5 n'est pas complétée, même s'ils ont déjà accepté leur offre conditionnelle. Une telle modification du choix d'indemnité aura une incidence sur le moment auquel l'indemnité est reçue et peut obliger le Réclamant admissible à soumettre de nouveau des documents et des renseignements et/ou de la documentation supplémentaire à l'Administrateur des réclamations afin que ce dernier puisse établir son admissibilité à la nouvelle indemnité choisie.

Tel qu'il est mentionné précédemment, la date limite pour présenter une Réclamation valide et complète auprès de l'Administrateur des réclamations est le **31 mai 2019** et celle pour obtenir une indemnité choisie est le **31 août 2019**.

**Prise de rendez-vous.** Pour les Réclamants admissibles qui sont en possession d'un Véhicule admissible, une visite chez un Concessionnaire sera nécessaire pour obtenir l'indemnité de leur choix aux termes du Règlement, sauf si la Modification approuvée du système antipollution a déjà été effectuée dans le cadre d'un Rappel. Les rendez-vous pour un Rachat, un Échange, une Remise du



véhicule inopérant ou une Modification approuvée du système antipollution (si elle est offerte) seront fixés le plus tôt possible, étant entendu que, dans tous les cas, des rendez-vous seront offerts dans les 90 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 offerts 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. Le Réclamant admissible pourra alors fixer un rendez-vous en ligne ou par téléphone en composant le 1 888 670-4773, et, dans le cas d'une Modification approuvée du système antipollution, directement auprès du Concessionnaire de son choix.

- a) **Appel de confirmation préalable à la remise.** Pour que la Valeur du véhicule et la Juste valeur marchande (le cas échéant) puissent être établies, les Réclamants admissibles qui choisissent un Rachat ou un Échange doivent fournir à l'Administrateur des réclamations une confirmation du kilométrage affiché de leur véhicule pas plus de 20 jours avant sa remise au Concessionnaire. L'Administrateur des réclamations communiquera avec les Réclamants admissibles par téléphone au moment dont ils auront convenu, et les Réclamants admissibles doivent se rendre disponibles pour recevoir cet appel et fournir la confirmation requise. L'Administrateur des réclamations informera les Réclamants qu'une offre actualisée sera préparée et leur donnera des renseignements sur la façon dont elle leur sera communiquée. S'ils ne confirment pas le kilométrage malgré les efforts raisonnables de l'Administrateur des réclamations, les Réclamants admissibles devront fixer un nouveau rendez-vous en fonction de la disponibilité du Concessionnaire, au moyen du Portail de réclamations ou par téléphone au 1 888 670-4773. De tels changements auront une incidence sur la rapidité avec laquelle leur Réclamation sera traitée.
- b) **Ajustements de l'offre.** Dans le cas d'un Rachat ou d'un Échange, après l'appel de confirmation préalable à la remise, une offre actualisée sera produite au moyen du Portail de réclamations, laquelle confirmera ou ajustera le montant de l'offre conditionnelle. L'Administrateur des réclamations vérifiera l'offre actualisée et procédera à un audit distinct de celle-ci dans un délai raisonnable, de sorte qu'elle puisse être présentée au Réclamant admissible aussi tôt que possible après l'appel de confirmation préalable à la remise. Les Réclamants admissibles qui ont présenté une Réclamation en ligne seront avisés par courriel que leur offre actualisée est disponible en ligne et, s'ils le souhaitent, recevront leur offre actualisée par courriel. Les Réclamants admissibles qui présentent une Réclamation par courrier peuvent recevoir leur offre

actualisée en communiquant avec l'Administrateur des réclamations au 1 888 670-4773.

- c) **Rendez-vous pour un Rachat, un Échange, une Remise du véhicule inopérationnel et une Résiliation anticipée du bail.** Même si le Rachat, l'Échange, la Remise du véhicule inopérationnel et la Résiliation anticipée du bail se feront chez un Concessionnaire, les rendez-vous doivent être fixés auprès de l'Administrateur des réclamations soit en ligne, au moyen du Portail de réclamations, soit par téléphone au 1 888 670-4773, et ce 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 Échange, une Remise du véhicule inopérationnel ou une Résiliation anticipée du bail.
- d) **Rendez-vous pour une Modification approuvée du système antipollution.** Dans le cas d'une Réparation conforme aux normes antipollution et d'une Modification réduisant les émissions (collectivement, les « Modifications approuvées du système antipollution »), le Réclamant admissible doit prendre rendez-vous directement avec un Concessionnaire de la même marque que son Véhicule admissible afin de s'assurer de la disponibilité du personnel du service d'entretien du Concessionnaire. Si la Modification approuvée du système antipollution n'a pas encore été effectuée au moment de l'acceptation de leur offre, les Réclamants admissibles peuvent communiquer directement avec le Concessionnaire de leur choix pour fixer un rendez-vous.

## **ÉTAPE 6 : Obtenir une indemnité**

Un Réclamant admissible complètera sa Réclamation et recevra son indemnité conformément à l'Entente de règlement.

- a) **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 affiché du Véhicule admissible (s'il y a lieu), recueillera les documents nécessaires ou qui restent à fournir, prendra possession du Véhicule admissible et, sous réserve de l'Annexe B (Variante permise du kilométrage), remettra le paiement au Réclamant admissible (ce qui se traduira par un paiement au(x) prêteur(s), le cas échéant, si le Réclamant admissible lui donne des directives écrites en ce sens).

- b) **Échange.** Les étapes suivantes devront notamment être suivies pour qu'un Échange puisse être réalisé : i) communiquer avec le Concessionnaire pour prévoir un véhicule de remplacement; ii) finaliser la décision de l'Échange en ligne ou par la poste; et iii) fixer un rendez-vous pour l'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 l'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 et, sous réserve de l'Annexe B, acceptera l'échange du Véhicule admissible à sa Juste valeur marchande, affectera 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 se traduira par un paiement au(x) prêteur(s), le cas échéant, si le Réclamant admissible lui donne des directives écrites en ce sens).
- c) **Obligations d'emprunt.** Dans le cas d'un Rachat, d'un Échange et d'une Remise du véhicule inopérational, 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 Échange ou une Remise du véhicule inopérational, 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 réclamations, 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.
- d) **Remboursement de garanties non utilisées.** Un Réclamant admissible qui a effectué un Rachat ou un Échange peut présenter une demande de remboursement de la portion inutilisée et par ailleurs non remboursable du prix d'achat des garanties étendues et/ou des contrats ou des plans d'entretien suivants du véhicule achetés auprès de Concessionnaires VW ou Audi situés au Canada avant le 17 janvier 2018, y compris les frais de résiliation : i) les contrats de protection contre les bris mécaniques, et ii) les forfaits prépayés d'entretien Audi Service Plus (les « Garanties étendues sur le véhicule »). Le cas échéant, le remboursement est calculé au prorata des mois non utilisés (si la Garantie étendue du véhicule est fondée sur la durée), au nombre

non utilisé de visites d'entretien (si la Garantie étendue du véhicule est fondée sur des visites d'entretien) ou du kilométrage non utilisé (si la Garantie étendue du véhicule est fondée sur le kilométrage), selon ce qui s'applique. VW ne sera pas tenue de verser aux Réclamants admissibles des paiements qui pourraient faire en sorte qu'ils obtiennent un recouvrement en double d'une portion du prix d'achat d'une Garantie étendue du véhicule. Les Réclamants admissibles qui souhaitent obtenir un remboursement proportionnel des Garanties étendues du véhicule doivent remettre une demande de remboursement complète et valide dans les 90 jours après que le Rachat ou l'Échange a été effectué, sauf si le Rachat ou l'Échange est effectué après la Date limite pour présenter une réclamation, auquel cas ce délai est de 60 jours après que le Rachat ou l'Échange a été effectué.

Les demandes de remboursement d'une Garantie étendue du véhicule auprès de Volkswagen Canada ou d'Audi Canada seront validées par VW, l'Administrateur des réclamations, ou un tiers chargé de valider les demandes de remboursement que VW désigne (Si VW choisit de valider elle-même les demandes de remboursement ou si elle désigne un tiers autre que l'Administrateur des réclamations pour valider de telles demandes, VW ou le tiers chargé de valider les demandes de remboursement seront approuvés, selon le cas, par les Tribunaux si les Avocats principaux des groupes le demandent). Pour toute Garantie étendue du véhicule qui n'est pas souscrite auprès de Volkswagen Canada ou d'Audi Canada, le Réclamant admissible devra communiquer avec son fournisseur de garantie pour recevoir une analyse de remboursement validée, laquelle doit être soumise avec sa réclamation au titre du remboursement. De plus, dans le cas d'une Garantie étendue du véhicule qui n'est pas souscrite auprès de Volkswagen Canada ou d'Audi Canada, le Réclamant admissible doit suivre la procédure indiquée dans son contrat pour obtenir un remboursement de toute portion de la Garantie étendue du véhicule qui peut être remboursée aux termes de celle-ci.

- e) **Modification réduisant les émissions.** Toutes les Modifications réduisant les émissions seront effectuées dans le cadre d'un Rappel. Le Réclamant admissible qui choisit la Modification réduisant les émissions apportera son Véhicule admissible de génération 1 chez le Concessionnaire de son choix pour obtenir la modification (soit avant, soit durant, soit après la présentation d'une Réclamation). Conformément à la procédure de Rappel, s'il est prévu qu'une Modification réduisant les émissions dure plus de trois heures, un véhicule de courtoisie sera gratuitement mis à la disposition du Réclamant admissible. Après que la Modification réduisant les émissions

aura été effectuée, le Réclamant admissible recevra une Garantie étendue du système antipollution dans le cadre du Rappel. En outre, dès que la Modification réduisant les émissions aura été effectuée et que l'Administrateur des réclamations aura reçu l'offre acceptée par le Réclamant admissible (y compris la Quittance individuelle), la procédure du Paiement d'indemnisation sera amorcée.

- f) **Réparation conforme aux normes antipollution.** Toutes les Réparations conformes aux normes antipollution seront effectuées dans le cadre d'un Rappel. Le Réclamant admissible qui choisit la Réparation conforme aux normes antipollution apportera son Véhicule admissible de génération 2 chez le Concessionnaire de son choix pour obtenir la réparation (soit avant, soit durant, soit après la présentation d'une Réclamation). Conformément à la procédure de Rappel, s'il est prévu que la Réparation conforme aux normes antipollution dure plus de trois heures, un véhicule de courtoisie sera gratuitement mis à la disposition du Réclamant admissible. Après que la Réparation conforme aux normes antipollution aura été effectuée, le Réclamant admissible recevra une Garantie étendue du système antipollution dans le cadre du Rappel. En outre, dès que la Réparation conforme aux normes antipollution aura été effectuée et que l'Administrateur des réclamations aura reçu l'offre acceptée du Réclamant admissible (y compris la Quittance individuelle), la procédure du Paiement de réparation sera amorcée.
- g) **Paiements.** Les paiements des indemnités de règlement seront faits par chèque.
- h) **Chèque.** Dans le cas d'un Réclamant admissible qui n'est pas tenu de prendre de rendez-vous avec un Concessionnaire pour obtenir son indemnité, un chèque sera transmis par la poste dans les 15 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 choisit un Rachat, un Échange, une Remise du véhicule inopérant ou une Résiliation anticipée du bail, un chèque sera à sa disposition chez le Concessionnaire, sous réserve de l'Annexe B. Si un paiement moins élevé est applicable, 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 réclamations ou par téléphone, au 1 888 670-4773. Par ailleurs, plutôt que de fixer un autre rendez-vous, le Réclamant admissible qui a choisi le Rachat peut remettre son Véhicule admissible au Concessionnaire,

obtenir un reçu qui confirme la remise de son véhicule et recevoir son chèque par la poste dans les 15 jours.

Il est possible d'obtenir, avant, durant ou après la présentation d'une Réclamation, la Réparation conforme aux normes antipollution ou, si elle est approuvée, la Modification réduisant les émissions dans le cadre d'un Rappel. Dans le cas de ces deux Modifications approuvées du système antipollution, un chèque au montant du Paiement de réparation ou du Paiement d'indemnisation applicable sera posté dans les 15 jours après que la Modification approuvée du système antipollution aura été effectuée et que l'Administrateur des réclamations aura reçu l'offre acceptée du Réclamant admissible (y compris la Quittance individuelle).

i) **Quittance et Reçu.**

- i. **Quittance.** Tous les Réclamants admissibles sont tenus de signer une Quittance individuelle en échange de l'indemnité ou du paiement prévu au Règlement. La Quittance individuelle ne prendra pas effet tant que les indemnités/le paiement n'auront pas été reçus 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, ce qui peut comprendre la vérification qu'il a bien remis son Véhicule admissible ou obtenu une Modification approuvée du système antipollution, l'indication de la Valeur du véhicule applicable dans le cas d'un Rachat et d'un Échange, de la Juste valeur marchande appliquée dans le cas d'un Échange, et la mention du montant des indemnités et du montant de la Remise du prêt versé directement au prêteur du Réclamant 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 réclamations.** Sauf si la Période de réclamations est prolongée conformément à l'Entente de règlement, les Réclamants auront jusqu'au 31 mai 2019 pour soumettre une Réclamation valide comprenant tous les renseignements et les documents nécessaires pour établir leur admissibilité. S'ils sont admissibles, ils auront jusqu'au 31 août 2019 pour accepter une offre et, au besoin, se rendre chez un Concessionnaire pour obtenir leur indemnité.