



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

<Mars 2018>

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

Le présent avis concerne votre véhicule : <VIN>

**Objet : Rappel 23U3 sur le système antipollution – Mise à jour
Modification du système antipollution offerte pour tous les véhicules Volkswagen de
l'année-modèle 2010 équipés d'un moteur TDI de 2,0 litres**

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 litres. Comme il avait été initialement constaté en septembre 2017, il faut environ 2,5 à 3 heures pour effectuer sur les véhicules de l'année-modèle 2010 cette modification approuvée du système antipollution. Par la suite, il a été déterminé que certains véhicules de l'année-modèle 2010, après inspection, nécessiteraient dans le cadre de la modification approuvée du système antipollution des mises à jour mécaniques supplémentaires qui pourraient prendre environ 6 heures à réaliser. La modification du système antipollution qui en résulte, dans le cas des véhicules de l'année-modèle 2010 touchés, demeure identique à celle déjà approuvée par l'EPA. Nos dossiers indiquent que votre véhicule de l'année-modèle 2010 **pourrait** faire partie des véhicules touchés. Qu'un véhicule soit ou non touché, une modification du système antipollution est maintenant offerte gratuitement sur le marché canadien pour tous les véhicules Volkswagen de l'année-modèle 2010 équipés d'un moteur TDI de 2,0 litres. Dans tous les cas, un véhicule de courtoisie sera mis à votre disposition pendant que la modification sera effectuée.

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, si vous n'avez pas encore fait effectuer la modification sur votre véhicule. 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 litres (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 du véhicule, son échange ou la résiliation anticipée du bail comme indemnité plutôt que d'opter pour la modification approuvée du système antipollution.

Le Règlement a été approuvé par le tribunal et sa mise en œuvre 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 antipollution dans le cadre d'un rappel, vous renoncez à tout droit que vous pourriez avoir de choisir un rachat du véhicule, son échange ou la résiliation anticipée du bail prévus 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 litres ne respectent pas les normes antipollution 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 seuils prescrits 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 de l'année-modèle 2010 équipé d'un moteur TDI de 2,0 litres. 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 en savoir plus.

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), et pour **certaines** véhicules de l'année-modèle 2010, également 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.

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?

Après que la modification du système antipollution aura été effectuée, il est possible que le conducteur constate certaines différences dans les caractéristiques de conduite, tel qu'il est décrit dans la présente lettre. Cependant, aucun autre changement notable ne devrait modifier les attributs clés du véhicule, notamment la fiabilité, la durabilité, la performance, la maniabilité ou toute autre caractéristique de conduite.

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 (notamment, quand et comment le filtre à particules diesel se régénère) seront différentes de celles des modes de fonctionnement du logiciel précédent.
- Modifications du mode de conduite – En mode de conduite normal, les véhicules à boîte **automatique** changeront de vitesse 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** changeront de vitesse plus rapidement durant une faible accélération pour améliorer le confort de conduite et maintenir un régime moteur plus faible à vitesse constante.
- Maniabilité du véhicule – Il y aura peu de changements de couple moteur lors de la transition entre les modes de fonctionnement. Selon Volkswagen, ces changements ne seront pas perceptibles pour les conducteurs.
- Consommation de carburant – La consommation de carburant de votre véhicule augmentera jusqu'à concurrence de 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 sera modifié et certains seuils d'émissions de ce système seront ajustés. Ces seuils établissent de nouvelles limites de détection de défaillance 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?

La 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 et 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 antipollution. Après la modification, les émissions de votre véhicule seront réduites, mais elles demeureront plus élevées que celles prescrites par les normes antipollution selon lesquelles il a été initialement certifié. La comparaison ci-dessous (tableau 1) montre les normes antipollution de certification 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 que la modification du système antipollution a été effectuée et la seconde, 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 2,5 à 3 heures pour effectuer la modification et environ 6 heures si votre véhicule nécessite les mises à jour mécaniques supplémentaires mentionnées précédemment. Dans tous les cas associés aux véhicules de l'année-modèle 2010, 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 à l'occasion. 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 rappel et de la durée du service lorsque vous appellerez pour fixer votre rendez-vous.

Pour les véhicules sur lesquels la modification 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 plus tard, 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, d'effectuer intégralement la modification. Cela pourrait entraîner des changements à la conduite ou à la performance du véhicule, tel qu'il est expliqué dans cette lettre.

Prolongation de la garantie 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 pour certains composants liés au système antipollution. La période de garantie de la « Garantie prolongée sur le système antipollution » correspond à ce qui suit :

Véhicules à boîte automatique	La plus longue des périodes suivantes : <ul style="list-style-type: none">• soit 10 ans ou 193 000 km, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de mise en service initiale du véhicule;• soit 4 ans ou 77 000 km, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de la modification du système antipollution et du kilométrage affiché à cette date.
Véhicules à boîte manuelle	La plus longue des périodes suivantes : <ul style="list-style-type: none">• soit 10 ans et 6 mois ou 203 000 km, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de mise en service initiale du véhicule;• soit 4 ans et 6 mois ou 87 000 km, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de la modification du système antipollution et du kilométrage affiché à cette date.

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 initialement loué ou vendu 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 prolongée sur le système antipollution 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 prolongée sur le système antipollution 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 convertisseur catalytique de réduction 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, y compris 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-assemblage 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, au besoin, 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, mais uniquement si les dommages ou les défaillances sont directement causés par l'accident ou la mauvaise utilisation du véhicule.

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

Vous pouvez obtenir plus de précisions sur votre Garantie prolongée sur le système antipollution au www.vw.ca/garantietdi.

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 affranchie 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 : ywcarecanada@vw.ca.