

**FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)
Règlement Volkswagen/Audi/Porsche 3.0 litres**

Mise à jour le 11 mai 2018

Ceci est un sommaire préparé en prévision de questions pouvant être posées.

De nouvelles questions peuvent y être ajoutées à l'occasion.

Si vous avez des questions qui ne sont pas comprises dans cette liste, ou si vous avez de questions sur vos droits prévus par le Règlement 3.0 L, nous vous invitons à communiquer avec un des avocats figurant sur la liste des Avocats des groupes (voir les questions 55 et 56 ci-après). Les Avocats des groupes vous aideront gratuitement.

Table des matières

A.	QUESTIONS CONCERNANT LES ACTIONS COLLECTIVES	7
1.	Quel est l'objet des actions collectives?	7
2.	Que s'est-il passé dans le cadre des actions collectives?	7
3.	Je croyais qu'un règlement avait déjà été conclu au Canada. S'agit-il d'un nouveau règlement?.....	7
4.	Je crois être inclus dans le Règlement 3.0 L. Quelles sont mes options?	8
B.	QUESTIONS CONCERNANT VOTRE APPARTENANCE AU GROUPE.....	8
5.	Suis-je inclus dans le Règlement 3.0 L?.....	8
6.	Mon véhicule est-il un « Véhicule admissible »?	9
7.	Qu'arrive-t-il si j'ai acheté ou loué mon véhicule aux États-Unis ou à l'étranger, mais que je réside au Canada?	10
8.	Qu'arrive-t-il si j'ai acheté ou loué mon véhicule au Canada, mais que je réside aux États-Unis?	10
9.	Qu'arrive-t-il si mon véhicule n'est pas immatriculé à l'heure actuelle au Canada ou aux États-Unis?.....	10
10.	Suis-je un « Membre du groupe visé par le règlement »?	11
11.	Des sociétés ou des personnes morales peuvent-elles être des Propriétaires, Acheteurs, Vendeurs ou Locataires admissibles?.....	12
12.	Je suis un concessionnaire autre qu'un concessionnaire Volkswagen/Audi/Porsche. Suis-je inclus dans le Règlement 3.0 L?	12
13.	Je loue mon véhicule à une autre personne. Suis-je inclus dans le Règlement 3.0 L?	13
14.	Suis-je exclu du Règlement 3.0 L?	13
15.	J'ai participé au Règlement 2.0 L. Puis-je participer au Règlement 3.0 L?.....	14
16.	Je me suis exclu du Règlement 2.0 L. Puis-je participer au Règlement 3.0 L?	14
C.	QUESTIONS CONCERNANT LES INDEMNITÉS PRÉVUES AU RÈGLEMENT	15
17.	Pourquoi le Règlement 3.0 L fait-il une distinction entre les véhicules de Génération 1 et ceux de génération 2?	15
18.	Si je suis un Propriétaire admissible d'un Véhicule admissible de génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?	15
19.	Si je suis un Vendeur admissible d'un Véhicule admissible de génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?.....	16
20.	Si je suis un Acheteur admissible d'un Véhicule admissible de génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?	16
21.	Si je suis un Locataire admissible d'un Véhicule admissible de génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?	17

22.	Si je choisis la Modification réduisant les émissions pour mon véhicule de Génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?	18
23.	Si je choisis une Résiliation anticipée du bail pour mon véhicule de Génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?	19
24.	Si je choisis un Rachat pour mon véhicule de Génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?	19
25.	Si je choisis un Rachat avec échange pour mon véhicule de Génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?.....	20
26.	L'état de mon véhicule a-t-il une incidence sur mon admissibilité à un Rachat ou à un Rachat avec échange?.....	22
27.	Comment la « Valeur du véhicule » de mon véhicule de Génération 1 est-elle calculée et quand va-t-on m'informer de cette « Valeur du véhicule »?....	22
28.	Comment la « Juste valeur marchande » de mon véhicule de Génération 1 est-elle calculée et quand va-t-on m'informer de cette « Juste valeur marchande »?.....	23
29.	Quelles garanties étendues et/ou quels contrats ou plans d'entretien du véhicule sont admissibles à un remboursement si je choisis le Rachat ou le Rachat avec échange?	24
30.	Comment puis-je présenter une demande de remboursement d'une garantie étendue du véhicule	24
31.	La garantie étendue du véhicule doit-elle être assurée par Volkswagen Canada, Audi Canada ou une société membre du même groupe que celles-ci pour être admissible au remboursement?	25
32.	Si je suis un Propriétaire admissible d'un Véhicule admissible de génération 2, quelles indemnités puis-je recevoir?	25
33.	Si je suis un Vendeur admissible d'un Véhicule admissible de génération 2, quelles indemnités puis-je recevoir?.....	25
34.	Si je suis un Acheteur admissible d'un Véhicule admissible de génération 2, quelles indemnités puis-je recevoir?	26
35.	Si je suis un Locataire admissible d'un Véhicule admissible de génération 2, quelles indemnités puis-je recevoir?	27
36.	Pourquoi mon véhicule de Génération 2 n'est-il pas admissible au Rachat, au Rachat avec échange ou à la Résiliation anticipée du bail?	28
37.	J'étais propriétaire de mon Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et j'en ai transféré la propriété à un de mes parents, à un de mes grands-parents, à mon frère ou à ma sœur, ou à mon conjoint. Le propriétaire actuel est-il un Propriétaire admissible?	28
38.	La propriété de mon Véhicule admissible m'a été transférée par un de mes parents, un de mes grands-parents, mon frère ou ma sœur, ou mon conjoint après le 2 novembre 2015. Suis-je un Propriétaire admissible?	28

39.	Puis-je recevoir des indemnités si mon Véhicule admissible a été déclaré perte totale?	29
40.	Puis-je recevoir des indemnités si mon Véhicule admissible n'est pas Opérationnel?	29
41.	Puis-je participer au Règlement 3.0 L si mon Véhicule admissible fait l'objet d'un prêt auto?.....	30
D.	QUESTIONS CONCERNANT LA MODIFICATION APPROUVÉE DU SYSTÈME ANTIPOLLUTION	31
42.	Que veut dire Modification approuvée du système antipollution?.....	31
43.	À quoi correspond la Modification réduisant les émissions assortie d'une Garantie étendue du système antipollution?	31
44.	Qu'arrive-t-il si aucune Modification réduisant les émissions n'est offerte pour mon véhicule de Génération 1?.....	32
45.	À quoi correspond la Réparation conforme aux normes antipollution assortie d'une Garantie étendue du système antipollution?	33
46.	Quel effet aura la Réparation conforme aux normes antipollution sur la performance de mon véhicule de Génération 2?.....	34
47.	J'ai reçu un avis de rappel. Qu'est-ce que cela signifie?	35
48.	Est-ce qu'un acheteur subséquent saura si la Modification approuvée du système antipollution a été effectuée sur le véhicule?.....	36
E.	QUESTIONS CONCERNANT LE PROCESSUS DE RÈGLEMENT	36
49.	Si je suis un Membre du groupe visé par le règlement, quels sont les droits auxquels j'ai renoncé?	36
50.	Puis-je m'objecter au Règlement 3.0 L?	37
51.	Puis-je m'exclure du Règlement 3.0 L?	37
52.	J'ai intenté une action individuelle ou collective/j'ai demandé une jonction d'instance contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche, puis-je poursuivre cette action?	38
53.	J'ai intenté une action individuelle ou collective/j'ai demandé une jonction d'instance contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche, que dois-je faire pour participer au Règlement 3.0 L?.....	38
54.	Puis-je participer au Règlement 3.0 L si j'ai reçu l'Ensemble de crédits pour propriétaire?	39
55.	Qui est mon avocat (les Avocats des groupes)?	39
56.	Puis-je communiquer avec les Avocats des groupes et dois-je payer leurs honoraires?	40
57.	Dois-je retenir les services d'un avocat pour participer au Règlement 3.0 L? .	40
58.	Comment les Avocats des groupes seront-ils payés?	40

F.	PROCÉDURE ET ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS	41
59.	Quelles sont les prochaines étapes maintenant que le Règlement 3.0 L est approuvé?	41
60.	De quels documents justificatifs ai-je besoin pour présenter une réclamation?	41
61.	Qu'est-ce qu'un NIV et où puis-je le trouver?	41
62.	Que dois-je faire si j'ai plus d'un Véhicule admissible?	42
63.	Quelles sont les étapes pour soumettre une réclamation?	42
64.	Comment puis-je soumettre une réclamation?	43
65.	Qu'arrive-t-il après avoir soumis une réclamation? Quels sont les délais de traitement prévus?	44
66.	Comment puis-je obtenir plus d'information sur l'état d'avancement de ma réclamation?	45
67.	J'ai reçu ma lettre d'offre, que dois-je faire?	45
68.	Puis-je faire appel de la décision prise par l'Administrateur des réclamations?	45
69.	J'ai accepté mon offre d'indemnités. Qu'arrive-t-il ensuite?	47
70.	Quand vais-je recevoir le paiement de mes indemnités?	48
71.	Mon paiement reçu dans le cadre du Règlement 3.0 L est-il imposable?	48
72.	Puis-je changer l'indemnité que j'ai choisie?	48
73.	Quelle est la date limite pour réclamer mes indemnités?	49
74.	Les frais que je devrai déboursier pour apporter mon véhicule chez un concessionnaire seront-ils remboursés?	49
75.	Comment puis-je savoir si une sûreté grève mon véhicule?	49
76.	À quoi correspond l'appel de confirmation préalable à la remise?	50
77.	Volkswagen, Audi et Porsche peuvent-elles m'offrir d'autres incitatifs?	50
78.	Comment et quand puis-je fixer un rendez-vous pour un Rachat ou un Rachat avec échange?	50
79.	Si je choisis un Rachat avec échange, puis-je échanger mon véhicule de marque Audi contre un véhicule de marque Volkswagen? Puis-je échanger mon véhicule de marque Volkswagen contre un véhicule de marque Audi? ...	51
80.	Puis-je échanger mon véhicule de marque Volkswagen ou Audi contre un véhicule de marque Porsche?	51
81.	Comment et quand puis-je fixer un rendez-vous pour une Résiliation anticipée du bail?	51
82.	Dois-je aviser Crédit VW Canada Inc. ou Services Financiers Porsche Canada avant de résilier mon bail?	52

83. Quand et comment puis-je fixer un rendez-vous pour la Remise du véhicule inopérationnel?	52
84. Quand et comment puis-je fixer un rendez-vous pour une Modification approuvée du système antipollution?	52
85. À quoi dois-je m'attendre lors de mon rendez-vous pour le Rachat, le Rachat avec échange ou la Résiliation anticipée du bail?	52
86. À quoi dois-je m'attendre lors de mon rendez-vous pour la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution?	53
87. Si on me demande de payer pour des réparations sur mon véhicule afin que la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution puisse être effectuée, que dois-je faire?	53
88. J'ai d'autres questions. Avec qui devrais-je communiquer?	55
89. Comment puis-je obtenir d'autres renseignements?	55

A. QUESTIONS CONCERNANT LES ACTIONS COLLECTIVES

1. Quel est l'objet des actions collectives?

À la suite de la divulgation d'un problème lié aux émissions, des actions collectives ont été intentées en vue d'obtenir des dommages-intérêts et d'autres mesures de réparation au nom des consommateurs ayant des véhicules dotés d'un moteur diesel 3.0 L touchés. Il y est allégué que ces véhicules émettent de l'oxyde d'azote (« NOx ») à un niveau supérieur à celui prévu aux normes selon lesquelles ces véhicules ont été initialement certifiés, parce qu'un logiciel installé dans ces véhicules leur permettait de fonctionner d'une certaine façon lorsque le logiciel reconnaissait des cycles de conduite lors de tests en laboratoire sur les émissions de NOx et d'une façon différente sur la route.

Ces actions collectives comprennent deux actions collectives nationales (*Matthew Robert Quenneville et autres v. Volkswagen Group Canada Inc. et al.*, dossier de Cour n° CV-15-537029-00CP et *Beckett v. Porsche Cars Canada, Ltd. et al.*, dossier de Cour n° CV-15-543402-CP) devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario et deux actions collectives au Québec (*Option consommateurs c. Groupe Volkswagen Canada, Inc.*, dossier de Cour n° 500-06-000761-151 et *Frank-Fort Construction Inc. c. Porsche Cars Canada, Ltd.*, dossier de Cour n° 540-06-000012-155) devant la Cour supérieure du Québec (collectivement, les « actions collectives » et les « Tribunaux »). D'autres procédures ont été intentées par des consommateurs et sont en instance au Canada.

2. Que s'est-il passé dans le cadre des actions collectives?

Un règlement à l'échelle canadienne a été conclu avec certains propriétaires et locataires, actuels ou antérieurs, de véhicules Volkswagen, Audi et Porsche diesel 3.0 L. Ce Règlement 3.0 L a été conclu à la suite de négociations entre Volkswagen, Audi et Porsche et les avocats des actions collectives représentant les propriétaires et les locataires, en consultation avec le Commissaire de la concurrence au Canada.

Le Règlement 3.0 L a été approuvé par les Tribunaux à la suite d'Audiences d'approbation du règlement tenues en Ontario et au Québec, et le programme d'indemnisation visant à remettre des indemnités prévues au règlement (le « Programme d'indemnisation ») a débuté le **8 mai 2018**.

3. Je croyais qu'un règlement avait déjà été conclu au Canada. S'agit-il d'un nouveau règlement?

Le Règlement 3.0 L au Canada règle les réclamations de certains propriétaires et locataires, actuels ou antérieurs, de véhicules Volkswagen, Audi et Porsche diesel 3.0 L touchés qui ont été initialement a) vendus au Canada, ou b) loués au Canada auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc. Le Règlement 3.0 L est distinct du Règlement 2.0 L au Canada, qui a été approuvé par les Tribunaux en avril 2017 et qui offre des indemnités à certains propriétaires et locataires, actuels ou antérieurs, de véhicules Volkswagen et Audi diesel 2.0 L touchés.

4. Je crois être inclus dans le Règlement 3.0 L. Quelles sont mes options?

Si vous croyez être inclus dans le Règlement 3.0 L, vous avez les options suivantes :

EN APPRENDRE PLUS SUR LE RÈGLEMENT ET DÉTERMINER SI VOUS ÊTES ADMISSIBLE	ÉTAPE 1 : Déterminez si vous êtes admissible au Règlement 3.0 L, et apprenez-en davantage sur les indemnités auxquelles vous pourriez avoir droit et leurs estimations à l'aide de la section Vérifier mon admissibilité du site Web. ÉTAPE 2 : Déterminez si votre véhicule est inclus dans le Règlement 3.0 L en consultant la section Vérification du véhicule du site Web. Vous aurez besoin de votre numéro d'identification de véhicule (le « NIV ») pour cette étape (voir la question 61).
PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION DANS LE CADRE DU RÈGLEMENT	À compter du 8 mai 2018 , vous pouvez soumettre une réclamation dans le cadre du Règlement 3.0 L. Vous aurez jusqu'au 31 mai 2019 pour soumettre une réclamation d'indemnités prévues au règlement. Des détails sur la façon de soumettre une réclamation sont donnés à la rubrique QUESTIONS CONCERNANT LA PROCÉDURE ET L'ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS de cette FAQ, commençant à la question 59.
SI VOUS NE FAITES RIEN	Vous ne recevrez aucune indemnité prévue au Règlement 3.0 L si vous ne soumettez pas de réclamation d'ici le 31 mai 2019 . Si vous ne vous êtes pas exclu du Règlement avant le 19 mars 2018 , tel que déterminé par RicePoint (voir la question 51), vous êtes lié par le Règlement 3.0 L et vous avez perdu tout droit que vous aviez de poursuivre séparément Volkswagen, Audi ou Porsche pour les réclamations réglées par le Règlement 3.0 L.

B. QUESTIONS CONCERNANT VOTRE APPARTENANCE AU GROUPE

5. Suis-je inclus dans le Règlement 3.0 L?

Vous pourriez être inclus dans le Règlement 3.0 L si vous répondez aux conditions suivantes :

- Vous avez ou aviez un Véhicule admissible (voir la question 6); et
- Vous êtes un Membre du groupe visé par le règlement (voir la question 10).

Si vous avez vendu ou vendez votre véhicule le 17 janvier 2018 après cette date, vous n'avez pas droit aux indemnités.

Déterminez si vous êtes inclus dans le Règlement 3.0 L et, le cas échéant, quelles sont les indemnités auxquelles vous pourriez avoir droit, en consultant les questions-réponses ci-après.

6. Mon véhicule est-il un « Véhicule admissible »?

Seuls les Véhicules admissibles sont inclus dans le Règlement 3.0 L.

Il existe deux types différents (appelés « générations ») de véhicules à moteur diesel 3.0 L touchés. Les Véhicules admissibles se divisent entre la génération 1 (années modèles 2009 à 2012) et la génération 2 (années modèles 2013 à 2016). Les indemnités prévues au Règlement 3.0 L dépendent de la génération à laquelle appartient un Véhicule admissible (voir la question 17).

Si votre véhicule respecte les critères suivants, il pourrait être considéré comme un Véhicule admissible :

- Il doit être l'un des véhicules Volkswagen, Audi ou Porsche diesel 3.0 L suivants :

GÉNÉRATION 1		GÉNÉRATION 2	
Modèle	Années modèles	Modèle	Années modèles
VW Touareg	2009 à 2012	VW Touareg	2013 à 2016
Audi Q7	2009 à 2012	Audi Q5	2014 à 2016
		Audi Q7	2013 à 2015
		Audi A6	2014 à 2016
		Audi A7	2014 à 2016
		Audi A8, A8L	2014 à 2016
		Porsche Cayenne	2013 à 2016

- il doit avoir été initialement a) vendu au Canada, ou b) loué au Canada auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc.;
- il doit avoir été immatriculé au Canada à n'importe quel moment entre le 2 novembre 2015 et le 17 janvier 2018 ou immatriculé aux États-Unis pendant toute la période allant du 2 novembre 2015 au 17 janvier 2018;
- la Réparation conforme aux normes antipollution, dans le cas des véhicules de Génération 2 (voir la question 45), ou la Modification réduisant les émissions, dans le cas des véhicules de Génération 1 (voir la question 43), ne doit pas avoir déjà été effectuée sur le véhicule, sauf si vous l'avez fait effectuer dans le cadre d'un rappel par Volkswagen, Audi ou Porsche.

Afin de déterminer si votre véhicule est inclus dans le Règlement 3.0 L, vous pouvez saisir votre Numéro d'identification de véhicule, également appelé NIV (voir la question 61), dans la section [Vérification du véhicule](#) du site Web.

L'admissibilité des réclamations sera déterminée par l'Administrateur des réclamations nommé par les Tribunaux. D'autres critères d'admissibilité s'appliquent pour que vous puissiez participer au Règlement 3.0 L.

7. Qu'arrive-t-il si j'ai acheté ou loué mon véhicule aux États-Unis ou à l'étranger, mais que je réside au Canada?

Pour être un Véhicule admissible, votre véhicule doit avoir été initialement a) vendu au Canada, ou b) loué au Canada auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc. Si votre véhicule a été initialement vendu aux États-Unis, il ne constitue pas un Véhicule admissible aux termes du Règlement 3.0 L au Canada. Afin de déterminer si votre véhicule est inclus dans le Règlement 3.0 L (voir la question 6), vous pouvez saisir votre Numéro d'identification de véhicule, également appelé NIV (voir la question 61), dans la section [Vérification du véhicule](#) du site Web.

Veillez prendre note que, pour être un Véhicule admissible, votre véhicule doit avoir été immatriculé au Canada à n'importe quel moment entre le 2 novembre 2015 et le 17 janvier 2018, ou immatriculé aux États-Unis pendant toute la période allant du 2 novembre 2015 au 17 janvier 2018. Les propriétaires ou locataires de véhicules Volkswagen, Audi ou Porsche 3.0 L initialement vendus ou loués aux États-Unis pourraient avoir le droit de présenter une réclamation dans le cadre du règlement américain. Visitez le www.vwcourtsettlement.com pour plus de renseignements sur le règlement conclu aux États-Unis.

8. Qu'arrive-t-il si j'ai acheté ou loué mon véhicule au Canada, mais que je réside aux États-Unis?

Pour être un Véhicule admissible, votre véhicule doit avoir été initialement a) vendu au Canada, ou b) loué au Canada auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc.

Il doit également avoir été immatriculé au Canada à n'importe quel moment entre le 2 novembre 2015 et le 17 janvier 2018 ou immatriculé aux États-Unis pendant toute la période allant du 2 novembre 2015 au 17 janvier 2018.

Si vous remplissez ces critères et que votre Véhicule admissible est immatriculé aux États-Unis, vous pouvez soumettre une réclamation dans le cadre du Règlement 3.0 L au moyen du Portail canadien des réclamations, au www.ReglementVW.ca. Le cas échéant, vous pourrez obtenir l'une des options suivantes : un Rachat, la Remise du véhicule inopérant, la Réparation conforme aux normes antipollution ou, si elle est offerte, la Modification réduisant les émissions chez un concessionnaire autorisé situé aux États-Unis. Cependant, les Rachats avec échange ou les Résiliations anticipées du bail doivent avoir lieu chez un concessionnaire autorisé au Canada.

9. Qu'arrive-t-il si mon véhicule n'est pas immatriculé à l'heure actuelle au Canada ou aux États-Unis?

Si votre véhicule n'est pas immatriculé au Canada ou aux États-Unis, vous pourriez être admissible à participer au Règlement 3.0 L si votre véhicule remplit les conditions suivantes :

- a) il a été initialement vendu au Canada ou loué au Canada auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc.;
- b) il était immatriculé au Canada à n'importe quel moment entre le 2 novembre 2015 et le 17 janvier 2018 ou immatriculé aux États-Unis pendant toute la période allant du 2 novembre 2015 au 17 janvier 2018.

Si vous remplissez ces critères, vous pouvez soumettre une réclamation dans le cadre du Règlement 3.0 L au moyen du Portail canadien des réclamations, au www.ReglementVW.ca. Le cas échéant, vous devrez compléter la transaction de Rachat, de Rachat avec échange, de Résiliation anticipée du bail, de Remise du véhicule inopérant, ou faire effectuer la Réparation conforme aux normes antipollution ou, si elle est offerte, une Modification réduisant les émissions, le cas échéant, chez un concessionnaire autorisé situé au Canada.

10. Suis-je un « Membre du groupe visé par le règlement » ?

Vous pourriez être un Membre du groupe visé par le règlement et être inclus dans le Règlement 3.0 L si vous répondez à l'un des critères suivants :

- vous étiez propriétaire d'un Véhicule admissible le 2 novembre 2015;
- le 2 novembre 2015, vous étiez locataire d'un Véhicule admissible loué auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc.;
- vous avez acheté un Véhicule admissible après le 2 novembre 2015 et en êtes toujours propriétaire au moment de votre participation au Règlement 3.0 L.

Certaines exceptions s'appliquent (voir la question 14).

Quatre catégories de Membres du groupe visé par le Règlement 3.0 L pourraient avoir droit aux indemnités prévues au Règlement 3.0 L s'ils soumettent une réclamation dans le cadre du Programme d'indemnisation :

Propriétaires admissibles :	<p>Les Propriétaires admissibles sont les Membres du groupe visé par le Règlement qui étaient propriétaires d'un Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et qui en sont toujours propriétaires au moment de leur participation au Règlement 3.0 L.</p> <p>Les Membres du groupe visé par le Règlement qui étaient propriétaires d'un Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et qui en ont transféré la propriété à une compagnie d'assurance le 17 janvier 2018 ou après cette date parce que leur véhicule a été déclaré perte totale ou a été évalué comme une perte totale sont également des Propriétaires admissibles (voir la question 39).</p>
------------------------------------	---

<p>Locataires admissibles :</p>	<p>Les Locataires admissibles sont les Membres du groupe visé par le Règlement qui louaient un Véhicule admissible auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc. en date du 2 novembre 2015.</p> <p>Ces locataires sont des Locataires admissibles, peu importe que leur bail soit en cours, que leur bail ait pris fin ou ait été transféré à quelqu'un d'autre, ou qu'ils aient acheté leur véhicule loué à la fin du bail.</p>
<p>Acheteurs admissibles :</p>	<p>Les Acheteurs admissibles sont les Membres du groupe visé par le Règlement qui ont acheté un Véhicule admissible après le 2 novembre 2015 et qui en sont toujours propriétaires au moment de leur participation au Règlement 3.0 L.</p> <p>Les Acheteurs admissibles n'incluent pas les Locataires admissibles qui ont acheté leur véhicule loué à la fin du bail.</p>
<p>Vendeurs admissibles :</p>	<p>Les Vendeurs admissibles sont les Membres du groupe visé par le Règlement qui étaient propriétaires d'un Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et qui l'ont vendu avant le 17 janvier 2018.</p> <p>Les Membres du groupe visé par le Règlement qui transfèrent à un assureur la propriété de leur Véhicule admissible avant le 17 janvier 2018 parce qu'il a été déclaré perte totale ou a été évalué comme une perte totale sont également des Vendeurs admissibles (voir la question 39).</p>

Vous pouvez répondre aux questions dans la section [Vérifier mon admissibilité](#) du site Web www.ReglementVW.ca pour vous aider à déterminer si l'une de ces catégories de Membres du groupe visé par le règlement s'applique à vous et, le cas échéant, les indemnités auxquelles vous pourriez avoir droit et leurs estimations.

11. Des sociétés ou des personnes morales peuvent-elles être des Propriétaires, Acheteurs, Vendeurs ou Locataires admissibles?

Oui. Les Membres du groupe visé par le règlement comprennent toutes les personnes physiques et les personnes morales, sauf les Personnes exclues (voir la question 14).

12. Je suis un concessionnaire autre qu'un concessionnaire Volkswagen/Audi/Porsche. Suis-je inclus dans le Règlement 3.0 L?

Si vous êtes un concessionnaire ou un vendeur d'automobiles autre qu'un concessionnaire Volkswagen, Audi ou Porsche autorisé, que vous exerciez vos activités en date du 17 janvier 2018 et que vous êtes situé au Canada, vous pourriez être un

Membre du groupe visé par le règlement et être inclus dans le Règlement 3.0 L si vous répondez à l'un des critères suivants :

- vous déteniez le titre de propriété d'un Véhicule admissible ou le déteniez en vertu d'un acte de vente daté du 2 novembre 2015 ou avant cette date; ou
- vous déteniez le titre de propriété d'un Véhicule admissible ou le déteniez en vertu d'un acte de vente daté après le 2 novembre 2015 et le détenez toujours au moment de participer au Règlement 3.0 L.

13. Je loue mon véhicule à une autre personne. Suis-je inclus dans le Règlement 3.0 L ?

Si vous êtes une entreprise de location autre que Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc., vous êtes inclus dans le Règlement 3.0 L. Pour y participer, vous devez, d'ici le 31 mai 2019, prendre des arrangements particuliers avec Volkswagen, Audi ou Porsche, selon le cas, après avoir consulté l'Administrateur des réclamations, de sorte que :

- a) sans devoir annuler ou résilier le bail, vous puissiez être traité comme un Propriétaire admissible et, selon le cas, recevoir, au cours de la Période de réclamations, le Paiement d'indemnisation au propriétaire ou le Paiement de réparation au propriétaire en faisant effectuer sur le Véhicule admissible la Modification approuvée du système antipollution, et
- b) dans le cas où vous prenez possession d'un Véhicule admissible loué après le 31 mai 2019 (ou après le 31 août 2019, la Fin de la période de réclamations), vous puissiez malgré tout avoir le droit de soumettre une réclamation.

Pour en savoir plus sur vos options, veuillez communiquer avec le Centre des réclamations du règlement canadien au 1 888 670-4773.

14. Suis-je exclu du Règlement 3.0 L ?

Le Règlement 3.0 L s'applique seulement aux Membres du groupe visé par le règlement (voir la question 10). Vous n'êtes pas un Membre du groupe visé par le règlement si vous êtes une Personne exclue. Les Personnes exclues sont :

- Toutes les personnes qui se sont exclues du Règlement 3.0 L en bonne et due forme et dans les délais prescrits (voir la question 51);
- Toutes les personnes qui étaient propriétaires d'un Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et qui le vendent après le 17 janvier 2018 autrement qu'en exerçant les options de Rachat ou de Rachat avec échange prévues au Règlement 3.0 L, exception faite des propriétaires qui, le 17 janvier 2018 ou après cette date, transfèrent à une compagnie d'assurance la propriété de leur

Véhicule admissible parce qu'il a été déclaré perte totale ou a été évalué comme une perte totale (voir la question 39);

- Les compagnies d'assurance et autres propriétaires de Véhicules admissibles qui sont déclarés perte totale;
- Les locataires d'un Véhicule admissible loué auprès d'une entreprise de location autre que Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc.;
- Toutes les personnes qui sont propriétaires d'un Véhicule admissible désigné comme « Démantelé », « Ferraille », « Récupération » ou « Mécanique défectueuse » au 2 novembre 2015;
- Toutes les personnes qui sont propriétaires d'un Véhicule admissible qui a été acquis d'un parc à ferrailles ou d'un parc à récupération à compter du 2 novembre 2015;
- Les dirigeants, administrateurs et employés de Volkswagen, d'Audi et de Porsche, les participants au Programme de location interne de Volkswagen ou d'Audi ou au Programme de location Associé Porsche; les sociétés membres du même groupe que Volkswagen, Audi et Porsche et les dirigeants, administrateurs et employés de ces sociétés; et les concessionnaires Volkswagen, Audi ou Porsche autorisés et les dirigeants ou administrateurs de ces concessionnaires;
- Les Juges gestionnaires des actions collectives; et
- Les Avocats des groupes dans les actions collectives qui représentent les Membres du groupe visé par le Règlement 3.0 L.

15. J'ai participé au Règlement 2.0 L. Puis-je participer au Règlement 3.0 L?

Oui. Le Règlement 2.0 L est distinct du Règlement 3.0 L.

16. Je me suis exclu du Règlement 2.0 L. Puis-je participer au Règlement 3.0 L?

Oui. Le Règlement 3.0 L offre des indemnités aux propriétaires et locataires, actuels et antérieurs, de Véhicules admissibles 3.0 L, qui ne sont pas couverts par le Règlement 2.0 L.

C. QUESTIONS CONCERNANT LES INDEMNITÉS PRÉVUES AU RÈGLEMENT

17. Pourquoi le Règlement 3.0 L fait-il une distinction entre les véhicules de Génération 1 et ceux de génération 2?

Les modifications qui pourraient être offertes pour les véhicules de Génération 1 réduiront les émissions de ces véhicules, mais ne pourront pas, en pratique, les rendre conformes aux normes antipollution selon lesquelles ils ont été initialement certifiés. C'est pourquoi les Propriétaires admissibles de véhicules de Génération 1 peuvent choisir un Rachat ou un Rachat avec échange (voir les questions 24 et 25) et les Locataires admissibles de véhicules de Génération 1 peuvent choisir une Résiliation anticipée du bail (voir la question 23). Tous les Membres du groupe visé par le règlement en possession d'un véhicule de Génération 1 ont l'option de choisir une Modification réduisant les émissions assortie d'une Garantie étendue du système antipollution, si l'*Environmental Protection Agency* des États-Unis (l'« EPA des É.-U. ») l'approuve et qu'elle est offerte dans le cadre d'un rappel au Canada (voir la question 43).

Dans le cas des véhicules de Génération 2, l'EPA des É.-U. a approuvé une Réparation conforme aux normes antipollution assortie d'une Garantie étendue du système antipollution (voir la question 45) qui rend ces véhicules entièrement conformes aux normes antipollution selon lesquelles ils ont été initialement certifiés. Les Membres du groupe visé par le règlement qui sont en possession d'un véhicule de Génération 2 doivent faire effectuer sur leur véhicule la Réparation conforme aux normes antipollution qui est assortie d'une Garantie étendue du système antipollution afin de recevoir le paiement en argent prévu au Règlement 3.0 L (voir la question 45).

GÉNÉRATION 1

18. Si je suis un Propriétaire admissible d'un Véhicule admissible de génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous êtes un Propriétaire admissible (voir la question 10) et que vous étiez propriétaire d'un Véhicule admissible de génération 1 le 2 novembre 2015 et en êtes toujours propriétaire lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, les indemnités que vous pouvez recevoir varient selon que vous optez pour un **Rachat** (voir la question 24), un **Rachat avec échange** (voir la question 25) ou, si elle est offerte, la **Modification réduisant les émissions assortie d'une Garantie étendue du système antipollution** (voir la question 43). Vous pouvez avoir d'autres options si votre véhicule est déclaré perte totale (voir la question 39) ou cesse d'être Opérationnel (voir la question 40). Dans chacun de ces cas, vous recevrez un **paiement en argent** correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au Tableau A ci-dessous :

Tableau A
Paiements en argent aux Propriétaires admissibles de véhicules de Génération 1

Année modèle	VW Touareg	Audi Q7
2009	8 875,00 \$	9 350,00 \$
2010	9 500,00 \$	9 850,00 \$
2011	9 775,00 \$	10 575,00 \$
2012	10 450,00 \$	12 600,00 \$

19. Si je suis un Vendeur admissible d'un Véhicule admissible de génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous êtes un Vendeur admissible (voir la question 10) qui était propriétaire d'un véhicule de Génération 1 le 2 novembre 2015 et que vous l'avez vendu ou en avez transféré autrement la propriété avant le 17 janvier 2018, vous pouvez recevoir un paiement en argent correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au Tableau B ci-dessous :

Tableau B
Paiements en argent aux Vendeurs admissibles de véhicules de Génération 1

Année modèle	VW Touareg	Audi Q7
2009	4 437,50 \$	4 675,00 \$
2010	4 750,00 \$	4 925,00 \$
2011	4 887,50 \$	5 287,50 \$
2012	5 225,00 \$	6 300,00 \$

20. Si je suis un Acheteur admissible d'un Véhicule admissible de génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous êtes un Acheteur admissible (voir la question 10) qui a acheté son véhicule de Génération 1 après le 2 novembre 2015 et que vous en êtes toujours propriétaire lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, vous pouvez obtenir la Modification réduisant les émissions assortie d'une Garantie étendue du système antipollution, si elle est offerte, dans le cadre d'un rappel. Avec cette option, vous recevrez un paiement en argent correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au Tableau C ci-dessous.

Le montant du paiement en argent variera également selon que votre véhicule était auparavant loué ou non auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) par une autre personne le 2 novembre 2015. S'il n'était pas loué, vous avez droit au **paiement en argent** indiqué dans la colonne A du tableau C. S'il était loué, vous avez droit à un **paiement en argent** correspondant à la moitié du montant, soit le montant indiqué à la colonne B du Tableau C. Afin de déterminer si cela s'applique dans le cas de votre véhicule, consultez le site www.ReglementVW.ca et saisissez votre NIV dans la section [Vérification du véhicule](#). Vous pourriez avoir d'autres options si votre véhicule cesse d'être Opérationnel (voir la question 40).

Tableau C
Paielements en argent aux Acheteurs admissibles de véhicules de Génération 1

Année modèle	VW Touareg		Audi Q7	
	A	B	A	B
2009	4 437,50 \$	2 218,75 \$	4 675,00 \$	2 337,50 \$
2010	4 750,00 \$	2 375,00 \$	4 925,00 \$	2 462,50 \$
2011	4 887,50 \$	2 443,75 \$	5 287,50 \$	2 643,75 \$
2012	5 225,00 \$	2 612,50 \$	6 300,00 \$	3 150,00 \$

21. Si je suis un Locataire admissible d'un Véhicule admissible de génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous êtes un Locataire admissible (voir la question 10) qui, le 2 novembre 2015, louait un véhicule de Génération 1 auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance), les indemnités que vous pourriez recevoir varient selon que votre bail est toujours en vigueur ou qu'il a pris fin, ou selon que vous avez acheté votre véhicule loué et en êtes toujours propriétaire lorsque vous participez au Programme d'indemnisation.

En particulier, si votre bail a pris fin ou a été transféré à un tiers lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, vous pouvez recevoir un **paiement en argent** correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué à la colonne A du Tableau D ci-dessous. Si votre bail est en vigueur lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, vous pouvez choisir la **Résiliation anticipée du bail** (voir la question 23) ou, si elle est offerte, la **Modification réduisant les émissions assortie d'une Garantie étendue sur le système antipollution** (voir la question 43). Dans chacun de ces cas, vous recevrez le **paiement en argent** indiqué à la colonne A du Tableau D ci-dessous.

Si vous achetez votre véhicule à la fin de votre bail et en êtes toujours le propriétaire lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, et que vous optez pour la **Modification réduisant les émissions assortie d'une Garantie étendue du système antipollution** (voir la question 43) dans le cadre d'un rappel, vous avez droit au **paiement en argent** indiqué à la colonne A du tableau D. Vous pourriez avoir d'autres options si votre véhicule cesse d'être Opérationnel (voir la question 40). Si vous vendez votre véhicule avant d'obtenir la Modification réduisant les émissions, vous avez droit au **paiement en argent** indiqué à la colonne B du Tableau D.

Tableau D
Paielements en argent aux Locataires admissibles de véhicules de Génération 1

Année modèle	VW Touareg		Audi Q7	
	A	B	A	B
2009	4 437,50 \$	2 218,75 \$	4 675,00 \$	2 337,50 \$
2010	4 750,00 \$	2 375,00 \$	4 925,00 \$	2 462,50 \$
2011	4 887,50 \$	2 443,75 \$	5 287,50 \$	2 643,75 \$
2012	5 225,00 \$	2 612,50 \$	6 300,00 \$	3 150,00 \$

22. Si je choisis la Modification réduisant les émissions pour mon véhicule de Génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?

La Modification réduisant les émissions ne sera offerte que si une modification du système antipollution de votre véhicule de Génération 1 est approuvée par l'*Environmental Protection Agency* des États-Unis et qu'elle est offerte dans le cadre d'un Rappel par Volkswagen ou Audi au Canada. Groupe Volkswagen continue de coopérer avec les organismes de réglementation américains pour mettre au point des Modifications réduisant les émissions pour les véhicules de Génération 1 des années modèles 2009 à 2012.

Si une Modification réduisant les émissions est offerte, les Membres du groupe visé par le règlement qui sont en possession de leur véhicule de Génération 1 peuvent choisir la Modification réduisant les émissions assortie d'une Garantie étendue du système antipollution, auquel cas ils auront droit à un paiement en argent prévu au Règlement 3.0 L (voir la question 43).

Si vous obtenez la Modification réduisant les émissions dans le cadre d'un rappel après le début du Programme d'indemnisation, vous perdrez les droits que vous pourriez avoir de choisir un Rachat (voir la question 24), un Rachat avec échange (voir la question 25) ou une Résiliation anticipée du bail (voir la question 23) prévus au Règlement 3.0 L.

La Modification réduisant les émissions peut être effectuée chez un concessionnaire autorisé situé au Canada. Si votre véhicule est immatriculé aux États-Unis, vous pouvez faire effectuer la Modification réduisant les émissions chez un concessionnaire autorisé situé aux États-Unis. Dans chaque cas, la Modification réduisant les émissions d'un véhicule Volkswagen ne peut être effectuée que chez un concessionnaire Volkswagen, et la Modification réduisant les émissions d'un véhicule Audi ne peut être effectuée que chez un concessionnaire Audi.

Les Membres du groupe visé par le règlement qui sont en possession de leur véhicule de Génération 1 ont droit à une recharge AdBlue^{MD} gratuite et à une vidange d'huile gratuite lorsqu'ils reçoivent une offre de Modification réduisant les émissions.

Si aucune Modification réduisant les émissions pour votre véhicule de Génération 1 n'est offerte dans le cadre d'un rappel au Canada d'ici le 14 septembre 2018, des choix d'indemnités additionnels pourraient vous être offerts et, si vous êtes propriétaire de votre

véhicule, vous aurez une autre occasion de vous exclure du Règlement 3.0 L entre le 15 septembre 2018 et le 15 novembre 2018 (voir la question 44).

23. Si je choisis une Résiliation anticipée du bail pour mon véhicule de Génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous avez un bail toujours en vigueur d'un véhicule de Génération 1 auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) et que vous choisissiez la Résiliation anticipée du bail, vous pouvez résilier votre bail auprès de Crédit VW Canada Inc. avant la fin du bail sans pénalité de résiliation anticipée et recevoir un paiement en argent (voir la question 21, sous le Tableau D, colonne A). Pour obtenir cette indemnité, vous devrez payer tout solde en souffrance, ainsi que tous les autres frais payables conformément aux modalités du bail. Toutes les Résiliations anticipées du bail doivent avoir lieu chez un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé au Canada. Les Membres du groupe visé par le règlement qui sont en possession de leur véhicule de Génération 1 ont droit à une recharge AdBlue^{MD} gratuite et à une vidange d'huile gratuite lorsqu'ils reçoivent une offre de Résiliation anticipée du bail. Ces services doivent être obtenus avant la remise du véhicule.

24. Si je choisis un Rachat pour mon véhicule de Génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous choisissiez le Rachat, Volkswagen vous offrira de racheter votre Véhicule admissible de génération 1 selon la Valeur du véhicule (voir la question 27) et vous versera un paiement en argent supplémentaire correspondant à la catégorie de Membre du groupe visé par le règlement à laquelle vous appartenez (voir la question 10). Une estimation du paiement total, établie en fonction de la marque, du modèle et de l'année modèle de votre véhicule, du kilométrage actuel de votre véhicule, de vos habitudes de conduite et de la date anticipée de rendez-vous pour votre Rachat, peut être consultée à l'Étape 11 de la Procédure de réclamations sur le Portail des réclamations, auquel vous pouvez accéder à l'adresse www.ReglementVW.ca. Le paiement que vous recevrez effectivement pourrait être ajusté à la hausse ou à la baisse selon le kilométrage de votre véhicule au moment de la remise de votre véhicule dans le cadre du Programme d'indemnisation.

Pour obtenir le Rachat, vous devez prendre des mesures pour rembourser les prêts liés à votre véhicule et régler les contraventions et amendes impayées au Québec avant la remise du véhicule. Si vous avez toujours un prêt à rembourser, lorsque vous soumettez votre réclamation, vous devez donner à Volkswagen la directive de verser à vos prêteurs une partie ou la totalité de la Valeur du véhicule et du paiement en argent supplémentaire qui servira à régler le solde des prêts liés à votre véhicule. Si elle est disponible, la Remise du prêt constitue une aide supplémentaire consentie aux propriétaires dont la dette associée à leur véhicule est supérieure à la somme de la Valeur du véhicule et du paiement en argent supplémentaire qu'ils recevront (voir la question 41). Vous serez responsable du solde d'un prêt qui n'est pas acquitté par les paiements de Remise du prêt effectués par Volkswagen.

Les Rachats auront lieu chez un concessionnaire autorisé situé au Canada. Si votre Véhicule admissible est immatriculé aux États-Unis, vous pouvez effectuer votre Rachat chez un concessionnaire autorisé situé aux États-Unis. Dans chaque cas, tous les Rachats d'un véhicule Volkswagen doivent avoir lieu chez un concessionnaire Volkswagen autorisé, et tous les Rachats d'un véhicule Audi doivent avoir lieu chez un concessionnaire Audi autorisé.

Les Membres du groupe visé par le règlement qui sont en possession de leur véhicule de Génération 1 ont droit à une recharge AdBlue^{MD} gratuite et à une vidange d'huile gratuite lorsqu'ils reçoivent une offre de Rachat. Ces services doivent être obtenus avant la remise du véhicule.

Les Propriétaires admissibles qui complètent une transaction de Rachat d'un véhicule de Génération 1 ont droit au remboursement des portions inutilisées de toute garantie étendue du véhicule, ce qui comprend 1) les contrats de protection contre les bris mécaniques, et 2) les forfaits prépayés d'entretien Audi Service Plus, visant leur véhicule, à condition que la garantie étendue ait été achetée avant le 17 janvier 2018 auprès d'un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé au Canada.

Le cas échéant, le remboursement sera effectué au prorata des mois non utilisés (si la garantie étendue du véhicule est fondée sur la durée), du nombre non utilisé de visites d'entretien (si la garantie étendue du véhicule est fondée sur des visites d'entretien) et/ou du kilométrage (si la garantie étendue du véhicule est fondée sur le kilométrage), selon ce qui s'applique.

Tout remboursement applicable devra être réclamé dans les 90 jours suivant le Rachat exécuté avant la Date limite pour présenter une réclamation, soit le 31 mai 2019. Après cette date, tout remboursement devra être réclamé dans les 60 jours suivant le Rachat (même si la période de 60 jours s'étend au-delà de la date limite du 31 août 2019 pour le Programme d'indemnisation). D'autres détails sont fournis sur la procédure à suivre pour soumettre ces demandes de remboursement à la question 30.

25. Si je choisis un Rachat avec échange pour mon véhicule de Génération 1, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous choisissez d'échanger votre véhicule de Génération 1 contre un véhicule neuf ou d'occasion de marque Volkswagen ou Audi ou un autre véhicule d'occasion d'une marque appartenant à Groupe Volkswagen auprès d'un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé au Canada, la Juste valeur marchande de votre véhicule au moment du Rachat avec échange sera déduite du prix d'achat du véhicule que vous achetez. La portion taxable du prix d'achat de ce véhicule sera ainsi réduite. De plus, vous recevrez un paiement en argent équivalant à la différence entre la Valeur du véhicule (voir la question 27) et sa Juste valeur marchande (voir la question 28), ainsi qu'un paiement supplémentaire en argent correspondant à la catégorie de Membre du groupe visé par le règlement à laquelle vous appartenez.

En plus de la réduction des taxes applicables, une estimation de la valeur totale du Rachat avec échange, établie en fonction de la marque, du modèle et de l'année modèle de votre véhicule de Génération 1, du kilométrage actuel de votre véhicule, de vos habitudes de conduite et de la date anticipée de rendez-vous pour votre Rachat avec échange, peut être consultée à l'Étape 11 de la Procédure de réclamations sur le Portail des réclamations, auquel vous pouvez accéder à l'adresse www.ReglementVW.ca. Le paiement que vous recevrez effectivement pourrait être ajusté à la hausse ou à la baisse selon les conditions du marché et le kilométrage de votre véhicule au moment de la remise de votre véhicule dans le cadre du Programme d'indemnisation.

Pour obtenir le Rachat avec échange, vous devez prendre des mesures pour rembourser les prêts liés à votre véhicule et régler les contraventions et amendes impayées au Québec avant la remise du véhicule. Si vous avez toujours un prêt à rembourser, lorsque vous soumettez votre réclamation, vous devez donner à Volkswagen la directive de verser à vos prêteurs une partie ou la totalité de la Valeur du véhicule, moins la Juste valeur marchande de votre véhicule, et du paiement en argent supplémentaire qui servira à régler le solde des prêts liés à votre véhicule. Si elle est disponible, la Remise du prêt constitue une aide supplémentaire consentie aux propriétaires dont la dette associée à leur véhicule est supérieure à la somme de la Valeur du véhicule et du paiement en argent supplémentaire qu'ils recevront (voir la question 41). Vous serez responsable du solde d'un prêt qui n'est pas acquitté par les paiements de Remise du prêt effectués par Volkswagen.

Tous les Rachats avec échange doivent avoir lieu chez un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé au Canada.

Les Membres du groupe visé par le règlement qui sont en possession de leur véhicule de Génération 1 ont droit à une recharge AdBlue^{MD} gratuite et à une vidange d'huile gratuite lorsqu'ils reçoivent une offre de Rachat avec échange. Ces services doivent être obtenus avant la remise du véhicule.

Après que le Rachat avec échange d'un véhicule de Génération 1 a été effectué, les Propriétaires admissibles (voir la question 10) ont droit au remboursement des portions inutilisées de toute garantie étendue du véhicule, ce qui comprend 1) les contrats de protection contre les bris mécaniques, et 2) les forfaits prépayés d'entretien Audi Service Plus visant leur véhicule, à condition que la garantie étendue ait été achetée avant le 17 janvier 2018 auprès d'un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé au Canada.

Le cas échéant, le remboursement sera effectué au prorata des mois non utilisés (si la garantie étendue du véhicule est fondée sur la durée), du nombre non utilisé de visites d'entretien (si la garantie étendue du véhicule est fondée sur des visites d'entretien) et/ou du kilométrage (si la garantie étendue du véhicule est fondée sur le kilométrage), selon ce qui s'applique.

Tout remboursement applicable devra être réclamé dans les 90 jours suivant un Rachat avec échange exécuté avant la Date limite pour présenter une réclamation, soit le 31 mai 2019. Après cette date, tout remboursement devra être réclamé dans les 60 jours suivant

un Rachat avec échange (même si la période de 60 jours s'étend au-delà de la date limite du 31 août 2019 pour le Programme d'indemnisation). D'autres détails sont fournis sur la procédure à suivre pour soumettre ces demandes de remboursement à la question 30.

26. L'état de mon véhicule a-t-il une incidence sur mon admissibilité à un Rachat ou à un Rachat avec échange?

Dans la mesure où votre véhicule de Génération 1 est Opérationnel (voir la question 40), et sauf en ce qui concerne le kilométrage, l'état de votre véhicule n'a aucune incidence sur la Valeur du véhicule (voir la question 27) ou la Juste valeur marchande (voir la question 28) tant que les dommages sont causés par l'usure normale ou sont accidentels.

Les véhicules qui ont subi un dépouillement ou un démontage physique ou mécanique intentionnel d'équipement ou de pièces Volkswagen ou Audi avant la participation au Programme d'indemnisation seront inadmissibles au Rachat ou au Rachat avec échange. Ils pourraient être admissibles à une indemnisation réduite.

Les actes suivants, entre autres, pourraient empêcher les propriétaires d'un véhicule de Génération 1 d'obtenir une partie ou la totalité des indemnités associées au Rachat et au Rachat avec échange prévues au Règlement 3.0 L : 1) enlever une partie de l'équipement ou une pièce Volkswagen ou Audi, notamment démonter les phares, les enjoliveurs, les systèmes de navigation ou la radio; 2) altérer de façon permanente l'apparence du véhicule par la peinture, le marquage ou des dessins qui ont une incidence négative sur la valeur de revente du véhicule, ou 3) modifier des composantes du véhicule d'une manière qui altère ou compromet la performance du véhicule.

L'Administrateur des réclamations sera responsable de déterminer si un véhicule est inadmissible, ou admissible uniquement à une indemnisation réduite.

27. Comment la « Valeur du véhicule » de mon véhicule de Génération 1 est-elle calculée et quand va-t-on m'informer de cette « Valeur du véhicule »?

Si vous choisissez le Rachat ou le Rachat avec échange de votre véhicule de Génération 1, la Valeur du véhicule est déterminée selon la valeur en gros de votre véhicule le 2 novembre 2015 (sans ajustement en fonction de la région) déclarée de façon indépendante par Canadian Black Book® Inc. (« CBB ») et selon la catégorie d'état du véhicule dans laquelle entre votre véhicule au moment du Rachat ou du Rachat avec échange.

CBB établit indépendamment des seuils de kilométrage pour déterminer ses catégories d'état des véhicules. Ces seuils changent périodiquement et, par conséquent, la catégorie d'état d'un véhicule peut changer durant la Période de réclamations. Plus le kilométrage d'un véhicule augmente, plus la catégorie d'état du véhicule et sa valeur en gros baissent.

Une estimation de **vos** Valeur du véhicule, établie en fonction de la marque, du modèle et de l'année modèle de votre véhicule, du kilométrage actuel de votre véhicule, de vos habitudes de conduite et de la date anticipée de rendez-vous pour votre Rachat ou votre

Rachat avec échange, peut être consultée à l'Étape 11 de la Procédure de réclamations sur le Portail des réclamations, auquel vous pouvez accéder à l'adresse www.ReglementVW.ca. Par ailleurs, les fourchettes estimatives générales des Valeurs du véhicule possibles visant les véhicules de Génération 1 par marque, modèle et année modèle sont présentées au Tableau 2 de la Pièce 5 de l'Entente de Règlement 3.0 L, qu'on peut consulter sur www.ReglementVW.ca.

Si vous êtes admissible et que vous soumettez une réclamation, vous obtiendrez de l'Administrateur des réclamations une estimation mise à jour de la Valeur du véhicule avec l'offre de Rachat ou de Rachat avec échange qui vous sera faite. Le montant du paiement final sera confirmé dans les 20 jours précédant le rendez-vous fixé pour le Rachat ou le Rachat avec échange en fonction de la catégorie d'état de votre véhicule à ce moment, à condition que le kilométrage n'ait pas augmenté de plus de 2 000 kilomètres à la date à laquelle vous apportez votre véhicule chez un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé pour la remise. Si le kilométrage de votre véhicule est supérieur à cette limite, votre Rachat ou votre Rachat avec échange devra être replanifié et la Valeur du véhicule pourrait changer.

28. Comment la « Juste valeur marchande » de mon véhicule de Génération 1 est-elle calculée et quand va-t-on m'informer de cette « Juste valeur marchande »?

Si vous choisissez un Rachat avec échange de votre véhicule de Génération 1, la Juste valeur marchande est déterminée selon la valeur en gros de votre véhicule à la date du Rachat avec échange (sans ajustement en fonction de la région) déclarée de façon indépendante par Canadian Black Book® Inc. (« CBB ») et selon la catégorie d'état du véhicule dans laquelle entre votre véhicule au moment du Rachat avec échange.

CBB établit des seuils de kilométrage pour déterminer ses catégories d'état des véhicules. Ces seuils changent périodiquement et, par conséquent, la catégorie d'état d'un véhicule peut changer durant la Période de réclamations. Plus le kilométrage d'un véhicule augmente, plus la catégorie d'état du véhicule et sa valeur en gros baissent.

Une estimation de la Juste valeur marchande actuelle, établie en fonction de la marque, du modèle, de l'année modèle et du kilométrage de votre véhicule, peut être consultée à l'Étape 11 de la Procédure de réclamations sur le Portail des réclamations, auquel vous pouvez accéder à l'adresse www.ReglementVW.ca. Les Justes valeurs marchandes sont déterminées en fonction des conditions du marché à un moment donné et sont régulièrement mises à jour par CBB. Il est donc impossible d'estimer à l'avance la Juste valeur marchande de votre véhicule à une date ultérieure.

Si vous êtes admissible et que vous soumettez une réclamation, vous obtiendrez de l'Administrateur des réclamations une estimation mise à jour de la Juste valeur marchande avec l'offre de Rachat avec échange qui vous sera faite. La Juste valeur marchande sera fondée sur la catégorie d'état de votre véhicule en fonction de son kilométrage environ 20 jours avant le Rachat avec échange, à condition que ce kilométrage n'ait pas augmenté de plus de 2 000 kilomètres à la date à laquelle vous

apportez votre véhicule chez un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé pour la remise. Si le kilométrage de votre véhicule est supérieur à cette limite, votre Rachat avec échange devra être replanifié et la Juste valeur marchande pourrait changer.

29. Quelles garanties étendues et/ou quels contrats ou plans d'entretien du véhicule sont admissibles à un remboursement si je choisis le Rachat ou le Rachat avec échange?

Si vous faites effectuer un Rachat ou un Rachat avec échange d'un véhicule de Génération 1, vous avez droit au remboursement des portions inutilisées de toute garantie étendue du véhicule, ce qui comprend 1) les contrats de protection contre les bris mécaniques, et 2) les forfaits prépayés d'entretien Audi Service Plus visant votre véhicule, à la condition que la garantie étendue ait été achetée avant le 17 janvier 2018 auprès d'un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé au Canada. Le cas échéant, le remboursement sera effectué au prorata des mois non utilisés (si la garantie étendue du véhicule est fondée sur la durée), du nombre non utilisé de visites d'entretien (si la garantie étendue du véhicule est fondée sur des visites d'entretien) et/ou du kilométrage (si la garantie étendue du véhicule est fondée sur le kilométrage), selon ce qui s'applique.

Tout remboursement applicable devra être réclamé dans les 90 jours suivant un Rachat ou un Rachat avec échange effectué avant la Date limite pour présenter une réclamation, soit le 31 mai 2019. Après cette date, tout remboursement devra être réclamé dans les 60 jours suivant un Rachat ou un Rachat avec échange (même si la période de 60 jours s'étend au-delà de la date limite du 31 août 2019 pour le Programme d'indemnisation). D'autres détails sont fournis sur la procédure à suivre pour soumettre ces demandes de remboursement à la question 30.

30. Comment puis-je présenter une demande de remboursement d'une garantie étendue du véhicule

L'Administrateur des réclamations nommé par les Tribunaux, RicePoint, adressera une lettre aux réclamants qui ont effectué un Rachat ou un Rachat avec échange et leur enverra un courriel pour les informer de la façon d'accéder au Portail des réclamations distinct à utiliser pour présenter une demande de remboursement d'une garantie étendue du véhicule. Vous pouvez accéder au Portail des réclamations de la garantie étendue du véhicule avec le même numéro de réclamation, la même adresse de courriel et le même NIV que ceux utilisés dans le cadre du Programme d'indemnisation 3.0 L. Une fois que vous aurez ouvert une session sur le portail, vous devrez fournir des renseignements concernant votre garantie étendue du véhicule et pourriez devoir téléverser des documents relatifs à votre garantie afin que RicePoint puisse déterminer si vous avez droit à un remboursement. Lorsque la demande de remboursement de garantie étendue du véhicule est acceptée, RicePoint vous transmettra un chèque au montant du remboursement. S'il vous est impossible de soumettre un formulaire de réclamation électroniquement, vous aurez la possibilité de remplir un formulaire de réclamation papier. Les réclamants peuvent appeler le Centre des réclamations du règlement canadien au 1 888 670-4773 pour demander un formulaire de réclamation papier.

31. La garantie étendue du véhicule doit-elle être assurée par Volkswagen Canada, Audi Canada ou une société membre du même groupe que celles-ci pour être admissible au remboursement?

Non. Tant qu'elle a été achetée auprès d'un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé, la garantie étendue du véhicule peut être admissible au remboursement. Pour toute garantie étendue du véhicule qui est assurée par un tiers autre que Volkswagen ou Audi, vous devrez communiquer avec votre fournisseur de garantie afin qu'il vous fournisse une analyse de remboursement, que vous devez soumettre avec votre demande de remboursement. De plus, dans le cas d'une garantie étendue du véhicule qui n'est pas assurée par Volkswagen ou Audi, vous devrez suivre les procédures énoncées dans votre contrat afin d'obtenir le remboursement d'une portion de la garantie étendue du véhicule qui est remboursable en vertu du contrat.

GÉNÉRATION 2

32. Si je suis un Propriétaire admissible d'un Véhicule admissible de génération 2, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous êtes un Propriétaire admissible (voir la question 10) et que vous étiez propriétaire d'un véhicule de Génération 2 le 2 novembre 2015 et en êtes toujours propriétaire lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, en obtenant la **Réparation conforme aux normes antipollution assortie d'une Garantie étendue du système antipollution** (voir la question 45) dans le cadre d'un rappel, vous avez droit à un **paiement en argent** correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au tableau E ci-dessous. Vous pouvez avoir d'autres options si votre véhicule est déclaré perte totale (voir la question 39) ou cesse d'être Opérationnel (voir la question 40).

Tableau E

Paiements en argent aux Propriétaires admissibles de véhicules de Génération 2

Marque et modèle	2013	2014	2015	2016
VW Touareg	6 525,00 \$	7 025,00 \$	7 525,00 \$	7 775,00 \$
Audi Q5	s.o.	7 325,00 \$	7 500,00 \$	7 700,00 \$
Audi Q7	7 025,00 \$	7 625,00 \$	7 925,00 \$	s.o.
Audi A6	s.o.	7 525,00 \$	8 125,00 \$	8 725,00 \$
Audi A7	s.o.	8 425,00 \$	9 025,00 \$	9 725,00 \$
Audi A8, A8L	s.o.	9 950,00 \$	10 225,00 \$	11 025,0000 \$
Porsche Cayenne	7 875,00 \$	8 525,00 \$	9 125,00 \$	9 325,00 \$

33. Si je suis un Vendeur admissible d'un Véhicule admissible de génération 2, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous êtes un Vendeur admissible (voir la question 10) qui était propriétaire d'un véhicule de Génération 2 le 2 novembre 2015 et que vous avez vendu le véhicule ou en avez autrement transféré la propriété avant le 17 janvier 2018, vous pouvez recevoir un

paiement en argent correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au Tableau F ci-dessous :

Tableau F
Paiements en argent aux Vendeurs admissibles de véhicules de Génération 2

Marque et modèle	2013	2014	2015	2016
VW Touareg	3 262,50 \$	3 512,50 \$	3 762,50 \$	3 887,50 \$
Audi Q5	s.o.	3 662,50 \$	3 750,00 \$	3 850,00 \$
Audi Q7	3 512,50 \$	3 812,50 \$	3 962,50 \$	s.o.
Audi A6	s.o.	3 762,50 \$	4 062,50 \$	4 362,50 \$
Audi A7	s.o.	4 212,50 \$	4 512,50 \$	4 862,50 \$
Audi A8, A8L	s.o.	4 975,00 \$	5 112,50 \$	5 512,50 \$
Porsche Cayenne	3 937,50 \$	4 262,50 \$	4 562,50 \$	4 662,50 \$

34. Si je suis un Acheteur admissible d'un Véhicule admissible de génération 2, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous êtes un Acheteur admissible (voir la question 10) qui a acheté son véhicule de Génération 2 après le 2 novembre 2015 et que vous en êtes toujours propriétaire lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, en obtenant la **Réparation conforme aux normes antipollution assortie d'une Garantie étendue du système antipollution** (voir la question 45) dans le cadre d'un rappel, vous avez droit à un **paiement en argent** correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au Tableau G ci-dessous.

Le montant du paiement en argent variera également selon que votre véhicule était auparavant loué auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc. par une autre personne le 2 novembre 2015. S'il n'était pas loué, vous avez droit au **paiement en argent** indiqué dans la colonne A du Tableau G. S'il était loué, vous êtes admissible à un **paiement en argent** de 1 000 \$, indiqué à la colonne B du Tableau G. Afin de déterminer si cela s'applique dans le cas de votre véhicule, consultez le site www.ReglementVW.ca et saisissez votre NIV dans la section [Vérification du véhicule](#). Vous pourriez avoir d'autres options si votre véhicule cesse d'être Opérationnel (voir la question 40).

Tableau G
Paiements en argent aux Acheteurs admissibles de véhicules de Génération 2

Marque et modèle	2013		2014		2015		2016	
	A	B	A	B	A	B	A	B
VW Touareg	3 262,50 \$	1 000,00 \$	3 512,50 \$	1 000,00 \$	3 762,50 \$	1 000,00 \$	3 887,50 \$	1 000,00 \$
Audi Q5	s.o.	s.o.	3 662,50 \$	1 000,00 \$	3 750,00 \$	1 000,00 \$	3 850,00 \$	1 000,00 \$
Audi Q7	3 512,50 \$	1 000,00 \$	3 812,50 \$	1 000,00 \$	3 962,50 \$	1 000,00 \$	s.o.	s.o.
Audi A6	s.o.	s.o.	3 762,50 \$	1 000,00 \$	4 062,50 \$	1 000,00 \$	4 362,50 \$	1 000,00 \$
Audi A7	s.o.	s.o.	4 212,50 \$	1 000,00 \$	4 512,50 \$	1 000,00 \$	4 862,50 \$	1 000,00 \$
Audi A8, A8L	s.o.	s.o.	4 975,00 \$	1 000,00 \$	5 112,50 \$	1 000,00 \$	5 512,50 \$	1 000,00 \$
Porsche Cayenne	3 937,50 \$	1 000,00 \$	4 262,50 \$	1 000,00 \$	4 562,50 \$	1 000,00 \$	4 662,50 \$	1 000,00 \$

35. Si je suis un Locataire admissible d'un Véhicule admissible de génération 2, quelles indemnités puis-je recevoir?

Si vous êtes un Locataire admissible (voir la question 10) qui louait un véhicule de Génération 2 auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada Inc. en date du 2 novembre 2015, les indemnités que vous pourriez recevoir varient selon que votre bail est toujours en vigueur ou qu'il a pris fin ou selon que vous avez acheté votre véhicule loué et en êtes toujours propriétaire lorsque vous participez au Programme d'indemnisation.

En particulier, si votre bail a pris fin ou a été transféré à un tiers lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, vous pouvez recevoir le **paiement en argent** de 2 000 \$ indiqué à la colonne A du Tableau H ci-dessous. Si votre bail est en vigueur lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, en obtenant la **Réparation conforme aux normes antipollution assortie d'une Garantie étendue sur le système antipollution** (voir la question 45) dans le cadre d'un rappel, vous avez droit au **paiement en argent** de 2 000 \$ indiqué à la colonne A ci-dessous.

Si vous achetez votre véhicule à la fin de votre bail et en êtes toujours le propriétaire lorsque vous participez au Programme d'indemnisation, en obtenant la **Réparation conforme aux normes antipollution assortie d'une Garantie étendue du système antipollution** (voir la question 45) dans le cadre d'un rappel, vous avez droit au paiement en argent de 2 000 \$ indiqué à la colonne A du tableau H ci-dessous. Vous pourriez avoir d'autres options si votre véhicule cesse d'être Opérationnel (voir la question 40). Si vous vendez votre véhicule avant d'effectuer la Réparation conforme aux normes antipollution, vous avez droit au paiement en argent de 1 000 \$ indiqué à la colonne B du Tableau H ci-dessous.

Tableau H

Paiements en argent aux Locataires admissibles de véhicules de Génération 2

Marque et modèle	2013		2014		2015		2016	
	A	B	A	B	A	B	A	B
VW Touareg	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$
Audi Q5	s.o.	s.o.	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$
Audi Q7	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	s.o.	s.o.
Audi A6	s.o.	s.o.	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$
Audi A7	s.o.	s.o.	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$
Audi A8, A8L	s.o.	s.o.	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$
Porsche Cayenne	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$	2 000,00 \$	1 000,00 \$

36. Pourquoi mon véhicule de Génération 2 n'est-il pas admissible au Rachat, au Rachat avec échange ou à la Résiliation anticipée du bail?

Dans le cas des véhicules de Génération 2, l'*Environmental Protection Agency* des États-Unis a déjà approuvé une Réparation conforme aux normes antipollution (voir la question 45) qui rend ces véhicules entièrement conformes aux normes antipollution selon lesquelles ils ont été initialement certifiés.

Les Rachats et les Rachats avec échange ne sont offerts qu'aux Propriétaires admissibles de véhicules de Génération 1 puisque ces véhicules ne peuvent pas, en pratique, être rendus conformes aux normes antipollution selon lesquelles ils ont été initialement certifiés. C'est pourquoi, s'ils sont admissibles, les propriétaires et les locataires de véhicules de Génération 1 peuvent plutôt choisir un Rachat ou un Rachat avec échange (pour les propriétaires, voir les questions 24 et 25) ou une Résiliation anticipée du bail (pour les locataires, voir la question 23).

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

37. J'étais propriétaire de mon Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et j'en ai transféré la propriété à un de mes parents, à un de mes grands-parents, à mon frère ou à ma sœur, ou à mon conjoint. Le propriétaire actuel est-il un Propriétaire admissible?

Si vous étiez propriétaire d'un Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et que vous en avez transféré la propriété à un membre de votre famille, vous pourriez être considéré comme un Vendeur admissible et le nouveau propriétaire pourrait être considéré comme un Acheteur admissible.

Par ailleurs, si vous étiez propriétaire d'un Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et que vous en avez transféré la propriété à un membre de votre famille, le nouveau propriétaire du véhicule pourrait être considéré comme un Propriétaire admissible si vous renoncez à votre droit de recevoir des indemnités prévues au Règlement 3.0 L à titre de Vendeur admissible. Dans ce cas, le membre de votre famille pourrait obtenir les indemnités offertes aux Propriétaires admissibles (voir la question 19 pour les véhicules de Génération 1 ou la question 32 pour les véhicules de Génération 2) et le Paiement en argent indiqué au Tableau A ci-dessus (voir la question 18) (pour les véhicules de Génération 1) ou au Tableau E ci-dessus (voir la question 32) (pour les véhicules de Génération 2) s'appliquerait. Si le nouveau propriétaire soumet une réclamation à titre de Propriétaire admissible, une seule réclamation sera accordée pour le Véhicule admissible.

38. La propriété de mon Véhicule admissible m'a été transférée par un de mes parents, un de mes grands-parents, mon frère ou ma sœur, ou mon conjoint après le 2 novembre 2015. Suis-je un Propriétaire admissible?

Si la propriété de votre Véhicule admissible vous a été transférée par un membre de votre famille qui en était le propriétaire le 2 novembre 2015, le membre de votre famille pourrait

être considéré comme un Vendeur admissible et vous pourriez être considéré comme un Acheteur admissible.

Par ailleurs, si la propriété de votre Véhicule admissible vous a été transférée par un membre de votre famille qui en était le propriétaire le 2 novembre 2015, vous pourriez être considéré comme un Propriétaire admissible si le membre de votre famille qui vous l'a transférée renonce à son droit de recevoir des indemnités prévues au Règlement 3.0 L à titre de Vendeur admissible. Dans ce cas, vous pourriez obtenir les indemnités offertes aux Propriétaires admissibles (voir la question 19 pour les véhicules de Génération 1 ou la question 32 pour les véhicules de Génération 2) et le Paiement en argent indiqué au Tableau A ci-dessus (voir la question 18) (pour les véhicules de Génération 1) ou au Tableau E ci-dessus (voir la question 32) (pour les véhicules de Génération 2) s'appliquerait. Si vous soumettez une réclamation à titre de Propriétaire admissible, une seule réclamation sera accordée pour le Véhicule admissible.

39. Puis-je recevoir des indemnités si mon Véhicule admissible a été déclaré perte totale?

Si vous étiez propriétaire d'un Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et que vous en avez transféré la propriété à une compagnie d'assurance avant le 17 janvier 2018 parce que le véhicule a été déclaré perte totale ou a été évalué comme perte totale, vous pourriez être un Vendeur admissible et avoir droit à un paiement en argent. Dans le cas d'un véhicule de Génération 1, vous pouvez recevoir un paiement en argent correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au Tableau B ci-dessus (voir la question 19). Dans le cas d'un véhicule de Génération 2, vous pouvez recevoir un paiement en argent correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au Tableau F ci-dessus (voir la question 33).

Par ailleurs, si vous étiez propriétaire d'un Véhicule admissible le 2 novembre 2015 et que vous en avez transféré la propriété à une compagnie d'assurance le 17 janvier 2018 ou après cette date parce que le véhicule a été déclaré perte totale ou a été évalué comme perte totale, vous pourriez être un Propriétaire admissible et avoir droit à un paiement en argent. Dans le cas d'un véhicule de Génération 1, vous pouvez recevoir un paiement en argent correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au Tableau A ci-dessus (voir la question 18). Dans le cas d'un véhicule de Génération 2, vous pouvez recevoir un paiement en argent correspondant à la marque, au modèle et à l'année modèle de votre véhicule, tel qu'il est indiqué au Tableau E ci-dessus (voir la question 32).

40. Puis-je recevoir des indemnités si mon Véhicule admissible n'est pas Opérationnel?

Pour qu'un Membre du groupe visé par le règlement puisse se prévaloir d'un Rachat, d'un Rachat avec échange, de la Modification réduisant les émissions ou de la Réparation conforme aux normes antipollution, son véhicule doit être Opérationnel lorsqu'il l'apporte chez un concessionnaire Volkswagen, Audi ou Porsche – c'est-à-dire que le véhicule

peut être conduit au moyen de la seule puissance de son propre moteur diesel 3.0 L et peut être conduit sur la voie publique en toute sécurité et légalité, même si le véhicule a un problème mécanique qui peut être réparé. Un véhicule n'est pas considéré comme Opérationnel s'il était désigné comme « Démantelé », « Ferraille », « Récupération » ou « Mécanique défectueuse » le 2 novembre 2015 ou si une personne physique ou morale l'a acquis d'un parc à ferraille ou d'un parc à récupération le 2 novembre 2015 ou après cette date.

Si vous êtes un Membre du groupe visé par le règlement, propriétaire d'un Véhicule admissible qui est ou devient Inopérationnel et qui n'est pas réparé à vos frais afin de le rendre Opérationnel, vous pouvez remettre votre véhicule et recevoir le paiement en argent correspondant à la catégorie de Membre du groupe visé par le règlement à laquelle vous appartenez et au type de génération de votre véhicule. Vous ne recevrez pas la Valeur du véhicule pour votre véhicule.

Pour vous prévaloir de cette option, vous devez prendre des mesures pour rembourser les prêts liés à votre véhicule et régler les contraventions et amendes impayées au Québec avant de remettre votre véhicule. Si vous avez toujours un prêt à rembourser, lorsque vous soumettez votre réclamation, vous devez donner à Volkswagen la directive de verser à vos prêteurs une partie ou la totalité du paiement en argent qui servira à régler le solde des prêts liés à votre véhicule. Vous serez responsable du solde d'un prêt qui n'est pas acquitté par les paiements effectués par Volkswagen. Vous ne pouvez pas vous prévaloir de la Remise du prêt si vous remettez un véhicule Inopérationnel.

Les Remises de véhicules inopérationnels auront lieu chez un concessionnaire autorisé situé au Canada. Si votre Véhicule admissible est immatriculé aux États-Unis, vous pouvez effectuer votre Remise du véhicule inopérationnel chez un concessionnaire autorisé situé aux États-Unis. Dans chaque cas, toutes les Remises de véhicules inopérationnels Volkswagen doivent avoir lieu chez un concessionnaire Volkswagen autorisé, toutes les Remises de véhicules inopérationnels Audi doivent avoir lieu chez un concessionnaire Audi autorisé et toutes les Remises de véhicules inopérationnels Porsche doivent avoir lieu chez un concessionnaire Porsche autorisé.

41. Puis-je participer au Règlement 3.0 L si mon Véhicule admissible fait l'objet d'un prêt auto?

Oui, toutefois, si vous avez un véhicule de Génération 1 et que vous optez pour le Rachat ou le Rachat avec échange ou que vous remettez un véhicule de Génération 1 ou de génération 2 inopérationnel, vous devez prendre des mesures pour rembourser les prêts liés à votre véhicule et régler les contraventions et amendes impayées au Québec avant de le remettre.

Si vous avez toujours un prêt à rembourser, lorsque vous soumettez votre réclamation, vous devez donner à Volkswagen la directive de verser à vos prêteurs une partie ou la totalité du paiement en argent qui servira à régler le solde des prêts liés à votre véhicule. Vous serez responsable du solde d'un prêt qui n'est pas acquitté par les paiements effectués par Volkswagen.

Si elle est disponible, la Remise du prêt constitue une aide supplémentaire consentie aux Membres du groupe visé par le règlement qui ont un véhicule de Génération 1 et qui choisissent un Rachat ou un Rachat avec échange et dont la dette associée à leur véhicule est supérieure à la somme de la Valeur du véhicule et du paiement en argent supplémentaire qu'ils recevront en fonction de la catégorie de Membre du groupe visé par le règlement à laquelle ils appartiennent. La Remise du prêt sera disponible pour les Membres du groupe visé par le règlement si aucune Modification réduisant les émissions de leur véhicule de Génération 1 n'est offerte dans le cadre d'un rappel au Canada d'ici le 14 septembre 2018.

Dans ces circonstances, les Membres du groupe visé par le règlement auront droit à un paiement de Remise du prêt d'au plus 30 % de la somme de la Valeur du véhicule et du paiement en argent supplémentaire. Ce paiement sera affecté au remboursement du prêt sur leur véhicule, sous réserve de certaines exceptions. Si le paiement de Remise du prêt ne suffit pas à rembourser le prêt, le Membre du groupe visé par le règlement doit prendre des mesures pour rembourser tout solde impayé pour pouvoir obtenir le Rachat ou le Rachat avec échange.

Pour en savoir davantage sur la Remise du prêt, veuillez communiquer avec le Centre des réclamations du règlement canadien au 1 888 670-4773.

D. QUESTIONS CONCERNANT LA MODIFICATION APPROUVÉE DU SYSTÈME ANTIPOLLUTION

42. Que veut dire Modification approuvée du système antipollution?

On entend par Modification approuvée du système antipollution, dans le cas d'un Véhicule admissible de génération 2, la Réparation conforme aux normes antipollution (voir la question 45) ou, dans le cas d'un Véhicule admissible de génération 1, une Modification réduisant les émissions (voir la question 43).

43. À quoi correspond la Modification réduisant les émissions assortie d'une Garantie étendue du système antipollution?

La Modification réduisant les émissions pourrait être offerte dans le cadre d'un rappel pour les véhicules de Génération 1. Elle permet aux Membres du groupe visé par le règlement de conserver leur véhicule de Génération 1 et de faire effectuer la modification du système antipollution sur le véhicule. La Modification réduisant les émissions ne sera offerte que si une modification du système antipollution de votre véhicule de Génération 1 est approuvée par l'EPA des É.-U. Volkswagen continue de coopérer avec les organismes de réglementation américains pour mettre au point des Modifications réduisant les émissions pour les véhicules de Génération 1 des années modèles 2009 à 2012.

Les Membres du groupe visé par le règlement qui sont en possession de leur véhicule de Génération 1 peuvent choisir la Modification réduisant les émissions assortie d'une Garantie étendue du système antipollution, si elle est approuvée. Dans un tel cas, ils

auront droit à un paiement en argent prévu au Règlement 3.0 L. Ces Membres du groupe visé par le règlement ont également droit à une recharge AdBlue® gratuite et à une vidange d'huile gratuite lorsqu'ils reçoivent une offre de paiement en argent associée à la Modification réduisant les émissions.

Un avis sera envoyé par courrier et par courriel et affiché sur le site www.ReglementVW.ca afin de tenir les Membres du groupe visé par le règlement informés de l'approbation et de la disponibilité de la Modification réduisant les émissions de leur véhicule de Génération 1. L'avis comportera de l'information claire et exacte sur les effets de la Modification réduisant les émissions qui pourraient être importants aux yeux des Membres du groupe visé par le règlement.

La Modification réduisant les émissions peut être effectuée chez un concessionnaire autorisé situé au Canada, sauf si votre véhicule est immatriculé aux États-Unis. Vous pouvez alors faire effectuer la Modification réduisant les émissions chez un concessionnaire autorisé situé aux États-Unis. Dans chaque cas, la Modification réduisant les émissions d'un véhicule Volkswagen ne peut être effectuée que chez un concessionnaire Volkswagen, et la Modification réduisant les émissions d'un véhicule Audi ne peut être effectuée que chez un concessionnaire Audi.

La Garantie étendue du système antipollution est une garantie transférable qui s'appliquera à tous les véhicules sur lesquels la Modification réduisant les émissions a été effectuée. La garantie couvrira toutes les composantes remplacées qui font partie de la Modification réduisant les émissions et toutes les composantes qui pourraient raisonnablement être touchées par les effets de cette modification, tel que déterminé par l'EPA des É.-U.

La période de la Garantie étendue du système antipollution correspond à la plus longue des périodes suivantes :

- soit 10 ans ou 193 000 kilomètres, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de mise en service initiale du véhicule;
- soit 4 ans ou 77 000 kilomètres, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de mise en œuvre de la Modification réduisant les émissions et du kilométrage affiché à cette date.

La date de mise en service initiale correspond à la date à laquelle le véhicule a été initialement loué ou vendu au détail.

44. Qu'arrive-t-il si aucune Modification réduisant les émissions n'est offerte pour mon véhicule de Génération 1 ?

La Modification réduisant les émissions ne sera offerte que si une modification du système antipollution de votre véhicule de Génération 1 est approuvée par l'EPA des É.-U. et qu'elle est offerte dans le cadre d'un rappel par Volkswagen ou Audi au Canada. Groupe Volkswagen continue de coopérer avec les organismes de réglementation américains pour mettre au point des Modifications réduisant les émissions pour les

véhicules de Génération 1 des années modèles 2009 à 2012. Vous pouvez attendre de voir si une Modification réduisant les émissions sera offerte ou choisir une autre indemnité qui pourrait vous être offerte.

Si vous êtes propriétaire de votre véhicule de Génération 1 et qu'une Modification réduisant les émissions de votre véhicule de Génération 1 n'est pas offerte dans le cadre d'un rappel au Canada d'ici le 14 septembre 2018, vous aurez une autre occasion de vous exclure du Règlement 3.0 L entre le 15 septembre 2018 et le 15 novembre 2018, à condition que vous n'ayez pas déjà reçu d'indemnités prévues au Règlement 3.0 L. Si vous choisissez de participer au Règlement 3.0 L, vous pourrez faire ce qui suit :

- si vous êtes un Propriétaire admissible d'un véhicule de Génération 1, vous pouvez choisir une des autres indemnités énumérées à la question 18;
- si vous êtes un Acheteur admissible ou un Locataire admissible qui a acheté son véhicule de Génération 1 à la fin du bail, vous pouvez choisir entre un Rachat ou un Rachat avec échange et recevoir votre paiement en argent correspondant à la catégorie de Membre du groupe visé par le règlement à laquelle vous appartenez. Pour vous prévaloir d'un Rachat ou d'un Rachat avec échange, vous devez prendre des mesures pour rembourser les prêts liés à votre véhicule et régler les contraventions et les amendes impayées au Québec avant de remettre le véhicule. La Remise du prêt sera disponible, le cas échéant, pour rembourser des prêts liés à votre véhicule (voir la question 41).

Si vous êtes locataire de votre véhicule de Génération 1 et qu'une Modification réduisant les émissions de votre véhicule de Génération 1 n'est pas offerte dans le cadre d'un rappel au Canada d'ici le **14 septembre 2018**, vous pourrez faire ce qui suit :

- si vous êtes le Locataire admissible d'un véhicule de Génération 1 et que votre bail est toujours en vigueur, vous pouvez choisir une Résiliation anticipée du bail et recevoir votre paiement en argent (voir la question 21, Tableau D, colonne A).

45. À quoi correspond la Réparation conforme aux normes antipollution assortie d'une Garantie étendue du système antipollution?

La Réparation conforme aux normes antipollution est offerte dans le cadre d'un rappel pour les véhicules de Génération 2. Elle permet aux Membres du groupe visé par le règlement de conserver leur véhicule de Génération 2 et d'obtenir une réparation du système antipollution qui rendra leur véhicule entièrement conforme aux normes antipollution selon lesquelles il a été initialement certifié. L'Environmental Protection Agency des États-Unis (EPA des É.-U.) a approuvé une Réparation conforme aux normes antipollution (voir la question 17) pour tous les véhicules de Génération 2 des années modèles 2013 à 2016.

Des rappels pour effectuer la Réparation conforme aux normes antipollution ont débuté au Canada et sont offerts par des concessionnaires autorisés. Ces avis ont été envoyés par la poste et sont affichés au www.ReglementVW.ca. Les avis comportent de

l'information claire et exacte sur les effets de la Réparation conforme aux normes antipollution qui pourraient être importants aux yeux des clients.

Les Membres du groupe visé par le règlement qui sont en possession de leur véhicule de Génération 2 peuvent se prévaloir de la Réparation conforme aux normes antipollution assortie d'une Garantie étendue du système antipollution et réclamer un paiement en argent prévu au Règlement 3.0 L.

Vous pouvez choisir de faire effectuer la Réparation conforme aux normes antipollution dans le cadre du rappel, à tout moment avant la fin du Programme d'indemnisation, sans perdre votre droit de réclamer le paiement en argent qui vous est offert dans le cadre du Règlement 3.0 L.

La Garantie étendue du système antipollution est une garantie transférable qui s'appliquera à tous les véhicules sur lesquels la Réparation conforme aux normes antipollution a été effectuée. La garantie couvrira toutes les composantes remplacées qui font partie de la Réparation conforme aux normes antipollution et toutes les composantes qui pourraient raisonnablement être touchées par les effets de cette réparation, tel que déterminé par l'EPA des É.-U.

La période de la Garantie étendue du système antipollution correspond à la plus longue des périodes suivantes :

- soit 10 ans ou 193 000 kilomètres, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de mise en service initiale du véhicule;
- soit 4 ans ou 77 000 kilomètres, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de la mise en œuvre de la Réparation conforme aux normes antipollution et du kilométrage affiché à cette date.

La date de mise en service initiale correspond à la date à laquelle le véhicule a été initialement loué ou vendu au détail.

46. Quel effet aura la Réparation conforme aux normes antipollution sur la performance de mon véhicule de Génération 2?

Dans le cadre du Règlement 3.0 L, Volkswagen a affirmé que la Réparation conforme aux normes antipollution n'entraînera pas une Performance réduite. Une Performance réduite s'entend d'un changement aux attributs de performance suivants : 1) une réduction de l'économie de carburant, calculée selon la formule de l'EPA des É.-U., de plus de 3 milles par gallon (MPG); 2) une diminution de plus de 5 % de la puissance (horsepower) maximale; ou c) une diminution de plus de 5 % du couple maximal. Ces attributs ont été mesurés par Groupe Volkswagen conformément aux normes de l'industrie en lien avec la soumission à l'EPA des É.-U. de la Réparation conforme aux normes antipollution.

Si une Réparation conforme aux normes antipollution devait entraîner une Performance réduite, Volkswagen effectuera un paiement supplémentaire de 500 \$ pour chaque véhicule de Génération 2 touché.

De l'information concernant les répercussions de la Réparation conforme aux normes antipollution sur les véhicules de Génération 2 touchés est fournie dans l'avis de rappel et dans le livret qui s'y rapporte, disponibles au www.ReglementVW.ca. De plus, la Garantie étendue du système antipollution vous protège contre la possibilité que la réparation puisse ultérieurement causer des problèmes.

Si une Réparation conforme aux normes antipollution entraîne une dégradation importante et appréciable supérieure aux niveaux de Performance réduite indiqués ci-dessus, les Membres du groupe visé par le règlement touchés se réservent le droit d'exercer d'autres recours devant les Tribunaux, et Volkswagen et Porsche se réservent le droit de s'y opposer.

47. J'ai reçu un avis de rappel. Qu'est-ce que cela signifie?

Avant ou durant le Programme d'indemnisation au Canada, vous pourriez recevoir un avis de rappel vous invitant à faire effectuer la Modification approuvée du système antipollution sur votre véhicule. Pour les véhicules de Génération 1, il s'agit d'une Modification réduisant les émissions. Pour les véhicules de Génération 2, il s'agit de la Réparation conforme aux normes antipollution.

L'avis de rappel sera publié pour tous les véhicules pour lesquels il existe une Modification approuvée du système antipollution, indépendamment du Règlement 3.0 L. Un rappel donne aux propriétaires ou aux locataires au Canada visés par le rappel le droit d'obtenir la Modification approuvée du système antipollution assortie d'une Garantie étendue du système antipollution, mais ne donne pas droit aux indemnités du Règlement 3.0 L. Si vous avez reçu un rappel et que vous êtes également admissible à participer au Règlement 3.0 L, vous devrez quand même soumettre une réclamation au moyen du Portail des réclamations pour recevoir le paiement en argent qui vous est offert dans le cadre du Règlement 3.0 L.

Si vous recevez un avis de rappel pour votre véhicule de **Génération 1**, vous pouvez participer au Règlement 3.0 L si vous êtes admissible et que vous choisissez une indemnité qui vous est offerte, sous réserve de ce qui suit :

- si la Modification réduisant les émissions a été effectuée sur votre véhicule dans le cadre d'un rappel après le début du Programme d'indemnisation et avant que vous présentiez une réclamation dans le cadre du règlement, vous serez réputé avoir choisi la Modification réduisant les émissions et renoncerez à tous les droits que vous pourriez avoir de choisir un Rachat, un Rachat avec échange ou une Résiliation anticipée du bail. Toutefois, vous conservez le droit de recevoir le paiement en argent correspondant à la catégorie de Membre du groupe visé par le règlement à laquelle vous appartenez (voir la question 22).

Si vous recevez un avis de Rappel pour votre véhicule de **Génération 2**, vous pouvez choisir de faire effectuer la Réparation conforme aux normes antipollution sur votre véhicule dans le cadre du rappel sans perdre votre droit de réclamer le paiement en argent qui pourrait vous être offert dans le cadre du Règlement 3.0 L (voir la question 45).

48. Est-ce qu'un acheteur subséquent saura si la Modification approuvée du système antipollution a été effectuée sur le véhicule?

Oui. Le concessionnaire autorisé qui effectue la Modification approuvée du système antipollution installera des étiquettes sous le capot du véhicule après avoir effectué la modification. Volkswagen, Audi et/ou Porsche déploieront les efforts nécessaires pour étiqueter le véhicule correctement, en conformité avec les procédures de rappel.

Si elles apprennent qu'un Véhicule admissible sur lequel la réparation conforme aux normes antipollution (pour les véhicules de Génération 2) ou une Modification réduisant les émissions (pour les véhicules de Génération 1) a été effectuée n'a pas été étiqueté correctement, Volkswagen, Audi et/ou Porsche fourniront gratuitement au Réclamant admissible les étiquettes appropriées à faire apposer sur le Véhicule admissible chez un concessionnaire autorisé au choix du Réclamant admissible.

E. QUESTIONS CONCERNANT LE PROCESSUS DE RÈGLEMENT

49. Si je suis un Membre du groupe visé par le règlement, quels sont les droits auxquels j'ai renoncé?

Un règlement est une entente visant à régler des réclamations et comporte habituellement des compromis de la part des deux parties. Un règlement met fin à la totalité ou à une partie d'une action en justice et permet aux parties d'éviter les frais et les risques liés à un procès. Un règlement permet aussi aux parties d'éviter les longs délais associés à un litige.

Comme le Règlement 3.0 L a été approuvé par les Tribunaux, les Membres du groupe visé par le règlement qui ne se sont pas exclus en bonne et due forme du Règlement 3.0 L, tel que l'a déterminé RicePoint (voir la question 51), ont dégagé de toute responsabilité Volkswagen, Audi et Porsche à l'égard des réclamations visées par les actions collectives qui sont associées au logiciel ou au dispositif antipollution auxiliaire dans tout Véhicule admissible, y compris les véhicules dont ils étaient propriétaires ou locataires le 2 novembre 2015 ou le sont devenus après cette date. Ils ont également dégagé de toute responsabilité Volkswagen, Audi et Porsche à l'égard des réclamations visant un Véhicule admissible dont ils étaient propriétaires ou locataires avant le 2 novembre 2015 et dont ils n'étaient plus propriétaires ou locataires le 2 novembre 2015.

Tous les Membres du groupe visé par le règlement sont liés par une quittance générale qui prendra effet, qu'ils réclament ou non des indemnités. Les Membres du groupe visé par le règlement qui souhaitent participer au Programme d'indemnisation doivent soumettre leur réclamation avant la Date limite pour présenter une réclamation, soit le 31 mai 2019. Vous aurez jusqu'au 31 mai 2019 pour soumettre une réclamation et, si vous êtes admissible, jusqu'au 31 août 2019 pour obtenir vos indemnités prévues au Règlement.

Vous devrez signer une quittance individuelle pour recevoir les indemnités prévues au Règlement pour votre Véhicule admissible. Si le 2 novembre 2015 ou après cette date,

vous êtes propriétaire ou locataire de plus d'un Véhicule admissible, le fait de signer cette quittance individuelle ne vous empêchera pas d'obtenir des indemnités admissibles pour un autre de vos Véhicules admissibles durant le Programme d'indemnisation.

Le texte qui précède ne constitue qu'un résumé de la quittance générale et de la quittance individuelle. L'Entente de règlement 3.0 L précise le libellé de ces quittances et les décrit. Nous vous invitons à les lire attentivement. Si vous avez des questions, vous pouvez les poser gratuitement aux Avocats des groupes (voir les questions 55 et 56). Vous pouvez également parler à votre propre avocat, à vos frais, si vous avez des questions sur ce que cela signifie. L'Entente de règlement 3.0 L peut être consultée sur le site www.ReglementVW.ca.

Note : Le Règlement 3.0 L ne libère pas Volkswagen, Audi ou Porsche des réclamations pour préjudice corporel ou pour faute ayant causé la mort. De plus, le Règlement 3.0 L ne libère ni Volkswagen ni Audi des réclamations concernant les véhicules diesel 2.0 L.

50. Puis-je m'objecter au Règlement 3.0 L?

La date limite pour s'objecter au Règlement 3.0 L était le 19 mars 2018.

Veillez prendre note qu'il n'est pas interdit aux personnes qui se sont objectées au Règlement 3.0 L de soumettre une réclamation en vue de recevoir les indemnités prévues au Règlement 3.0 L.

51. Puis-je m'exclure du Règlement 3.0 L?

La date limite pour vous exclure du Règlement 3.0 L était le 19 mars 2018.

RicePoint, en qualité d'Administrateur des exclusions/objections, a déterminé que 30 demandes d'exclusion ont été présentées en bonne et due forme et dans les délais prescrits. Si vous avez envoyé une demande d'exclusion, RicePoint vous fera parvenir par courriel ou par Postes Canada un avis vous indiquant si vous faites partie des 30 personnes qui se sont exclues en bonne et due forme des actions collectives.

Si vous vous êtes exclu en bonne et due forme, vous n'êtes pas admissible aux indemnités prévues au Règlement 3.0 L. Comme vous n'êtes plus Membre du groupe visé par le règlement, vous conservez votre droit de poursuivre séparément Volkswagen, Audi et/ou Porsche, à vos propres frais.

Si vous ne vous êtes pas exclu en bonne et due forme des actions collectives, vous êtes lié par les modalités du Règlement 3.0 L approuvé par les Tribunaux et vous avez renoncé à votre droit de poursuivre Volkswagen, Audi et/ou Porsche pour les réclamations réglées par le Règlement 3.0 L (voir la question 49).

52. J'ai intenté une action individuelle ou collective/j'ai demandé une jonction d'instance contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche, puis-je poursuivre cette action?

Si vous vous êtes exclu en bonne et due forme des actions collectives, vous n'êtes pas un Membre du groupe visé par le règlement et vous conservez le droit de poursuivre Volkswagen, Audi et/ou Porsche pour les réclamations réglées par le Règlement 3.0 L.

Si vous ne vous êtes pas exclu en bonne et due forme des actions collectives, vous êtes un Membre du groupe visé par le règlement et vous avez renoncé au droit de poursuivre Volkswagen, Audi et/ou Porsche pour les réclamations réglées par le Règlement 3.0 L. Si vous résidez dans une province ou un territoire autre que le Québec et que vous avez une action (autre que les actions collectives) en instance contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche en lien avec les mêmes faits sous-jacents aux réclamations réglées par le Règlement 3.0 L, vous devez prendre des mesures pour mettre fin à l'action, sans réserve de droits, le cas échéant.

Si vous résidez au Québec et que vous avez une action (autre que les actions collectives) en instance contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche en lien avec les mêmes faits sous-jacents aux réclamations réglées par le Règlement 3.0 L, vous êtes considéré comme ayant choisi de vous exclure du Règlement 3.0 L. Dans ce cas, vous pouvez poursuivre l'action distincte, sauf si vous vous êtes désisté de cette action au plus tard le 19 mars 2018. Veuillez communiquer avec les Avocats des groupes (voir les questions 55 et 56) si vous souhaitez participer au Règlement.

53. J'ai intenté une action individuelle ou collective/j'ai demandé une jonction d'instance contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche, que dois-je faire pour participer au Règlement 3.0 L?

Si vous avez intenté une action individuelle ou collective ou demandé une jonction d'instance contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche en lien avec les mêmes faits sous-jacents aux réclamations réglées par le Règlement 3.0 L mais que vous ne vous êtes pas exclu du Règlement 3.0 L en bonne et due forme et dans les délais prescrits, vous êtes un Membre du groupe visé par le règlement. Vous pouvez participer au Programme d'indemnisation, sous réserve de ce qui suit :

- Si vous résidez dans une province ou un territoire autre que le Québec et que vous avez déjà une action (autre que les actions collectives) en instance contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche dans cette province ou ce territoire en lien avec les mêmes faits sous-jacents aux réclamations réglées par le Règlement 3.0 L, vous devez prendre des mesures pour mettre fin à l'action, sans réserve de droits, le cas échéant.
- Si vous résidez au Québec et que vous avez intenté, avant le 19 mars 2018, une action au Québec contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche en lien avec les mêmes faits sous-jacents aux réclamations réglées par le Règlement 3.0 L, vous pouvez participer au Règlement 3.0 L si vous vous êtes désisté de cette action

au plus tard le 19 mars 2018 ou avez pris des mesures pour participer de nouveau au règlement (voir la question 52).

- Si vous résidez au Québec et que vous avez intenté , avant le 19 mars 2018, une action individuelle ou demandé une jonction d'instance à l'extérieur du Québec contre Volkswagen, Audi et/ou Porsche en lien avec les mêmes faits sous-jacents aux réclamations réglées par le Règlement 3.0 L, et que cette procédure était en instance en date du 19 mars 2018, vous pouvez soumettre une réclamation dans le cadre du Règlement 3.0 L et, sur remise de la preuve du dépôt de l'acte de désistement de l'instance, vous serez considéré comme ayant choisi de participer de nouveau au règlement.

54. Puis-je participer au Règlement 3.0 L si j'ai reçu l'Ensemble de crédits pour propriétaire?

Oui. L'Ensemble de crédits pour propriétaire est distinct du Règlement 3.0 L. La réception de l'Ensemble de crédits pour propriétaire remis par Volkswagen ou Audi n'est pas déterminante et n'a aucune incidence sur l'admissibilité au Règlement 3.0 L. De plus, si vous êtes admissible aux indemnités prévues au Règlement 3.0 L, votre participation à ce programme n'aura aucune incidence sur vos indemnités. Comme l'Ensemble de crédits pour propriétaire est distinct du Règlement 3.0 L, si vous ne l'avez pas reçu, il ne sera pas inclus dans vos indemnités ni ajouté à vos indemnités dans le cadre du Règlement 3.0 L.

55. Qui est mon avocat (les Avocats des groupes)?

Les cabinets d'avocats représentant tous les Membres du groupe visé par le règlement sont indiqués ci-après :

CANADA (SAUF LE QUÉBEC)		QUÉBEC
Camp Fiorante Matthews Mogerman (Co-Avocats principaux des groupes) 400-856 Homer St., Bureau 400 Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2W5	McKenzie Lake Lawyers LLP (Co-Avocats principaux des groupes) 1800-140 Fullarton St. London (Ontario) N6A 5P2	Belleau Lapointe S.E.N.C.R.L. (Co-Avocats principaux des groupes pour les Membres du groupe du Québec visé par le règlement ayant des véhicules VW et Audi) 306, Place D'Youville (B-10) Montréal (Québec) H2Y 2B6

CANADA (SAUF LE QUÉBEC)		QUÉBEC
Strosberg Sasso Sutts LLP 1561 Ouellette Avenue Windsor (Ontario) N8X 1K5	Siskinds LLP 302-100 Lombard St. Toronto (Ontario) M5C 1M3	Lex Groupe Inc. (Avocats pour les Membres du groupe du Québec visé par le règlement ayant des véhicules Porsche) 4101, rue Sherbrooke O. Westmount (Québec) H3Z 1A7
Branch MacMaster LLP 1410-777 Hornby St. Vancouver (Colombie- Britannique) V6Z 1S4	Koskie Minsky LLP 900-20 Queen St. W., Box 52 Toronto (Ontario) M5H 3R3	
Roy O'Connor LLP 2300-200 Front St. W. Toronto (Ontario) M5V 3K2	Rochon Genova LLP 900-121 Richmond St. W. Toronto (Ontario) M5H 2K1	

56. Puis-je communiquer avec les Avocats des groupes et dois-je payer leurs honoraires?

Vous pouvez communiquer avec les Avocats des groupes sans frais (voir la question 55).

Les Avocats des groupes peuvent être joints par téléphone aux numéros suivants :

- Résidents du Québec et demandes en français (VW / Audi) : 1 888 987-6701;
- Résidents du Québec et demandes en français (Porsche) : 514 451-5500, poste 401;
- Résidents canadiens, à l'exception du Québec et des demandes en français : 1 866 881-2292 ou 1 844 425-2934.

57. Dois-je retenir les services d'un avocat pour participer au Règlement 3.0 L?

Non. Il n'est pas nécessaire de retenir les services d'un avocat. Vous pouvez communiquer avec l'un des Avocats des groupes mentionnés à la question 55 pour obtenir gratuitement de l'aide relativement au Règlement 3.0 L. Les honoraires des Avocats des groupes seront acquittés par Volkswagen et n'auront aucune incidence sur vos indemnités prévues au Règlement 3.0 L. Cependant, si vous choisissez de retenir les services d'un autre avocat pour vous assister à l'égard du Règlement 3.0 L, vous serez seul responsable des honoraires chargés par cet avocat.

58. Comment les Avocats des groupes seront-ils payés?

Outre les indemnités prévues par le Règlement 3.0 L décrites ci-dessus, Volkswagen s'est engagée à payer les honoraires et les frais des Avocats des groupes qui seront approuvés par les Tribunaux. En d'autres mots, les Membres du groupe visé par le règlement obtiendront la totalité de l'indemnité de leur choix parmi les indemnités décrites dans les présentes et celle-ci ne sera pas réduite des honoraires et des frais.

F. PROCÉDURE ET ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS

59. Quelles sont les prochaines étapes maintenant que le Règlement 3.0 L est approuvé?

À compter du **8 mai 2018**, les Membres du groupe visé par le règlement au Canada et aux États-Unis ayant des véhicules diesel 3.0 L touchés qui ont été initialement vendus ou loués au Canada peuvent réclamer des indemnités prévues au Règlement 3.0 L en soumettant leur réclamation au moyen du Portail des réclamations ou du formulaire de réclamation papier, qui sont tous deux disponibles au www.ReglementVW.ca. Les Réclamants peuvent également appeler le Centre des réclamations du règlement canadien au 1 888 670 4773 pour demander un formulaire de réclamation papier.

Si vous croyez que vous êtes inclus dans le Règlement 3.0 L, vous aurez jusqu'au **31 mai 2019** pour soumettre une réclamation en bonne et due forme et, si vous êtes admissible, jusqu'au **31 août 2019** pour obtenir l'indemnité de votre choix.

Vous serez tenu de fournir certains documents et certains renseignements qui sont nécessaires pour établir votre admissibilité au Règlement 3.0 L. Une fois que ces renseignements seront reçus, l'Administrateur des réclamations examinera l'admissibilité de votre réclamation et, si votre admissibilité est confirmée, vous recevrez une offre d'indemnités. L'offre comprendra des renseignements sur les étapes que vous devez suivre pour recevoir ces indemnités.

60. De quels documents justificatifs ai-je besoin pour présenter une réclamation?

Pour réclamer des indemnités dans le cadre du Règlement 3.0 L, vous devrez fournir les renseignements et les documents suivants :

- un permis de conduire valide ou une autre pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement;
- les dates où vous étiez propriétaire ou locataire de votre véhicule;
- si vous êtes le propriétaire du véhicule, une preuve de propriété du véhicule (une copie du certificat d'immatriculation du véhicule ou d'un contrat de vente);
- dans le cas d'un véhicule loué auprès de Crédit VW Canada Inc. (également connue sous les noms Volkswagen Finance et Audi Finance) ou de Services Financiers Porsche Canada, une copie du bail.

D'autres documents pourraient être nécessaires pour vérifier votre admissibilité aux indemnités selon la nature de votre réclamation. Dès que vous aurez soumis votre réclamation, l'Administrateur des réclamations fournira une liste de tous les documents requis.

61. Qu'est-ce qu'un NIV et où puis-je le trouver?

Le NIV est le numéro d'identification unique d'un véhicule. Il s'agit d'une combinaison de 17 chiffres et lettres. Vous pouvez le trouver sur votre certificat d'immatriculation provincial, sur la preuve d'assurance du véhicule ou sur le véhicule lui-même, soit sur le

tableau de bord du côté conducteur au bas du pare-brise, soit sur le montant de la porte du côté conducteur. Un NIV n'inclura jamais la lettre « i » ni la lettre « o », mais il peut inclure le chiffre « 1 » ou le chiffre « 0 ». Afin de déterminer si votre véhicule est inclus dans le Règlement 3.0 L, vous pouvez saisir votre Numéro d'identification de véhicule, également appelé NIV, dans la section Vérification du véhicule à l'adresse www.ReglementVW.ca. D'autres critères d'admissibilité s'appliquent pour que vous puissiez participer au Règlement 3.0 L.

62. Que dois-je faire si j'ai plus d'un Véhicule admissible?

Si vous avez plus d'un Véhicule admissible, vous pouvez soumettre une réclamation pour chacun d'eux. Vous n'êtes pas obligé de soumettre toutes les réclamations au même moment. Cependant, toutes les réclamations pour des Véhicules admissibles doivent être soumises au plus tard le 31 mai 2019.

Si le 2 novembre 2015 ou après cette date, vous êtes propriétaire ou locataire de plus d'un Véhicule admissible, le fait de signer la quittance individuelle ne vous empêchera pas d'obtenir des indemnités admissibles pour un autre de vos Véhicules admissibles durant le Programme d'indemnisation.

63. Quelles sont les étapes pour soumettre une réclamation?

La Procédure de réclamations comprend six étapes.

- À l'**étape 1**, en fonction des renseignements que vous avez fournis en ligne ou par téléphone, vous obtiendrez des renseignements sur les indemnités qui s'offrent à vous. Vous pouvez évoluer à votre propre rythme. Par exemple, si vous êtes certain que vous souhaitez un Rachat ou un Rachat avec échange, vous pouvez immédiatement soumettre la documentation requise indiquée à l'étape 2 ci-après. Si vous souhaitez prendre le temps d'évaluer vos choix avant d'entamer la Procédure de réclamations, vous pouvez ne pas poursuivre la Procédure de réclamations après l'étape 1, étant entendu que vous aurez jusqu'au **31 mai 2019** pour soumettre une réclamation en bonne et due forme et, si vous êtes admissible, jusqu'au **31 août 2019** pour obtenir l'indemnité de votre choix.
- À l'**étape 2**, une fois que vous serez prêt à entamer la Procédure de réclamations, vous soumettrez un Formulaire de réclamation qui contient certains renseignements concernant votre véhicule et qui sera accompagné de la documentation requise. Cette documentation variera selon l'indemnité choisie. Étant donné que les indemnités nécessitent le dépôt de différents documents, la Procédure de réclamations vous demandera de faire un choix d'indemnité initial non contraignant que vous pourrez modifier par la suite. Lorsque votre réclamation est soumise, vous devenez un réclamant.

- À l'**étape 3**, l'Administrateur des réclamations obtiendra de l'information sur votre les prêts liés à votre véhicule (le cas échéant, si des montants sont toujours dus), vérifiera les documents que vous avez envoyés, procédera à un audit distinct de ces documents et établira votre admissibilité ou inadmissibilité au Règlement 3.0 L.
- À l'**étape 4**, si vous êtes considéré comme un Réclamant admissible, l'Administrateur des réclamations vous fera parvenir une offre décrivant l'indemnité que vous avez choisie. L'offre sera conditionnelle dans le cas d'un Rachat ou d'un Rachat avec échange.
- À l'**étape 5**, vous confirmerez votre choix d'indemnité en acceptant l'offre, en signant une Quittance individuelle et, si cela est nécessaire, en fixant un rendez-vous avec le concessionnaire autorisé de votre choix. Dans le cas d'un Rachat ou d'un Rachat avec Échange, vous recevrez un appel de confirmation préalable à la remise au plus tôt 20 jours avant la date de ce rendez-vous, et recevrez un ajustement à votre offre conditionnelle, s'il y a lieu.
- À l'**étape 6**, vous obtiendrez votre indemnité.

64. Comment puis-je soumettre une réclamation?

Vous pouvez soumettre votre réclamation de deux façons :

- **Option 1 (préféablement) – Soumettre une réclamation par voie électronique** : Si vous vous êtes inscrit en ligne, vous pouvez soumettre un formulaire de réclamation en ligne à l'Administrateur des réclamations. Pour ce faire, vous devez téléverser les renseignements et les documents requis sur le Portail des réclamations en fonction de l'indemnité que vous avez choisie. Les documents requis peuvent comprendre (le cas échéant) un permis de conduire ou une autre carte d'identité avec photo délivrée par un gouvernement, les dates auxquelles vous avez été propriétaire ou locataire de votre véhicule, l'immatriculation en vigueur du véhicule et le formulaire de consentement concernant le financement du véhicule. Des documents additionnels pourraient être requis pour vérifier l'admissibilité selon la nature de la réclamation. L'Administrateur des réclamations vous enverra une confirmation par courriel lorsque tous les documents nécessaires à l'appui de votre réclamation auront été reçus par voie électronique. Si vous soumettez une réclamation par voie électronique, vous pourrez vérifier quels documents sont manquants, s'il y a lieu, en consultant le Portail des réclamations, au www.ReglementVW.ca.
- **Option 2 - Soumettre une réclamation par la poste** : vous pouvez soumettre une réclamation à l'Administrateur des réclamations en remplissant un formulaire de réclamation papier et en le soumettant par la poste accompagné de tous les documents requis. Les renseignements et les documents requis pour le formulaire de réclamation papier sont les mêmes que ceux qui sont requis pour le formulaire de réclamation en ligne. Les Réclamants peuvent

communiquer avec le Centre des réclamations du règlement canadien, au 1 888 670-4773, pour demander un formulaire de réclamation papier.

Dans des situations particulières, des documents différents et additionnels pourraient être requis pour déterminer l'admissibilité, entre autres, dans les cas de transferts familiaux, du personnel militaire ou gouvernemental en service à l'étranger au moment de soumettre une réclamation, de successions de personnes décédées ou de toute autre question liée aux sûretés, à la faillite et aux véhicules volés.

65. Qu'arrive-t-il après avoir soumis une réclamation? Quels sont les délais de traitement prévus?

Si votre réclamation est soumise au plus tard le 31 mai 2019, vous aurez jusqu'au 31 août 2019 pour obtenir votre indemnité prévue au Règlement; tout rendez-vous applicable doit être fixé auprès d'un concessionnaire autorisé durant cette période.

Lorsque vous aurez soumis une réclamation, l'Administrateur des réclamations examinera le formulaire de réclamation et vérifiera si vous avez transmis tous les documents requis et si l'un d'eux suscite des questions ou présente des lacunes. Si c'est le cas, ou si d'autres renseignements sont nécessaires pour confirmer votre admissibilité, l'Administrateur des réclamations vous avisera que d'autres documents ou renseignements sont nécessaires.

Selon les renseignements et documents obtenus, l'Administrateur des réclamations prendra une décision concernant votre admissibilité (ou inadmissibilité) au Règlement 3.0 L.

Lorsque votre admissibilité est confirmée, vous devenez un Réclamant admissible. L'Administrateur des réclamations avisera par écrit les Réclamants qui ne sont pas considérés comme admissibles à des indemnités, dans les 15 jours suivant cette décision.

Si vous êtes admissible, l'Administrateur des réclamations vous fera parvenir une offre décrivant l'indemnité que vous avez choisie. L'offre sera conditionnelle dans le cas d'un Rachat ou d'un Rachat avec échange.

Si vous choisissez un Rachat, un Rachat avec échange ou une Remise du véhicule inopérationnel et que votre véhicule fait l'objet d'un prêt, l'Administrateur des réclamations vous demandera des directives de remboursement et communiquera avec le prêteur pour obtenir le solde du prêt et les modalités de remboursement. Dans certains cas, l'Administrateur des réclamations pourrait avoir besoin de l'aide du titulaire du 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 du compte est requise.

Si vous êtes un Réclamant admissible en possession d'un Véhicule admissible, une visite chez un concessionnaire autorisé sera nécessaire pour obtenir l'indemnité prévue au Règlement 3.0 L que vous avez choisie, sauf si la Modification approuvée du système

antipollution a déjà été effectuée dans le cadre d'un rappel. Pour obtenir plus d'information sur la façon de fixer un rendez-vous pour obtenir l'indemnité de votre choix, veuillez vous reporter à l'annexe I de l'Entente de Règlement 3.0 L, que vous pouvez consulter au www.ReglementVW.ca.

Les rendez-vous pour un Rachat, un Rachat avec 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 pour la 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 numéro réservé aux rendez-vous du Centre des réclamations du règlement canadien, au 1 888 670-4746, et, dans le cas d'une Modification approuvée du système antipollution, directement auprès du Concessionnaire autorisé de son choix.

66. Comment puis-je obtenir plus d'information sur l'état d'avancement de ma réclamation?

Vous pouvez trouver de l'information sur l'état d'avancement de votre réclamation en entrant vos informations sur le Portail des réclamations, au www.ReglementVW.ca, en appelant le Centre des réclamations du règlement canadien, au 1 888 670 4773, ou en envoyant un courriel à l'Administrateur des réclamations, au vw@ricepoint.com.

67. J'ai reçu ma lettre d'offre, que dois-je faire?

Pour accepter une offre d'indemnités, vous devez remplir et signer votre lettre d'offre et la quittance individuelle, puis les retourner en téléversant des copies de ces documents sur le Portail des réclamations, au www.ReglementVW.ca, ou en faisant parvenir par la poste une copie à l'Administration de l'action collective Volkswagen/Audi/Porsche, C.P. 7071, 31, rue Adelaide Est, Toronto (Ontario) M5C 3H2.

Vous n'aurez accepté l'offre que lorsque vous aurez envoyé les deux documents, soit votre lettre d'offre et la quittance. La quittance prend effet et liera les parties seulement lorsque vous aurez reçu vos indemnités prévues au règlement.

68. Puis-je faire appel de la décision prise par l'Administrateur des réclamations?

Vous pouvez porter en appel les décisions prises par l'Administrateur des réclamations sur votre admissibilité aux indemnités prévues dans l'Entente de règlement, ou lorsque vous estimez que votre lettre d'offre contient une erreur quant au calcul ou à la classification de vos indemnités. Si vous souhaitez faire appel de votre offre d'indemnités, **ne signez pas et ne retournez pas votre lettre d'offre.**

Vous pouvez porter en appel les décisions suivantes prises par l'Administrateur des réclamations concernant :

- a) l'admissibilité du Réclamant à des indemnités prévues dans l'Entente de règlement 3.0 L;
- b) le droit du Réclamant à une indemnité prévue dans l'Entente de règlement 3.0 L;
- c) l'état de Véhicule inopérational attribué à un Véhicule admissible du Réclamant et, le cas échéant, l'inadmissibilité du Véhicule admissible du Réclamant à un Rachat ou à un Rachat avec échange, ou qui attribue au Réclamant une admissibilité à une indemnisation réduite uniquement;
- d) le rejet d'une demande effectuée au cours de la Période de réclamations ou jusqu'à six mois après la Fin de la période de réclamations, soit le 31 août 2019, pour la réémission d'un chèque périmé, non négociable pour le paiement d'une réclamation.

Aucun appel ou autre mécanisme de révision n'est offert pour la contestation des Paiements d'indemnisation ou des Paiements de réparation, l'utilisation des données de CBB pour établir la Valeur du véhicule ou la Juste valeur marchande ou de toute autre norme utilisée aux termes de l'Entente de règlement 3.0 L, à moins qu'il ne s'agisse d'invoquer une erreur de classement des indemnités du Réclamant ou une erreur de calcul.

Pour porter une décision en appel, vous devez d'abord aviser l'Administrateur des réclamations par écrit dans les 10 jours après que la décision que vous portez en appel a été rendue. L'Administrateur des réclamations fera parvenir votre demande aux Avocats des groupes et aux avocats qui représentent Volkswagen, Audi et/ou Porsche pour qu'ils l'examinent. Vous serez informé par écrit du résultat de cet examen. Dans l'éventualité où vous ne seriez pas satisfait de ce résultat, vous avez 30 jours à compter de cet avis pour informer par écrit l'Administrateur des réclamations que vous souhaitez faire appel devant l'arbitre.

Les Avocats des groupes ainsi que Volkswagen, Audi et/ou Porsche recevront les appels déposés devant l'arbitre et auront l'occasion d'y répondre. L'Administrateur des réclamations fournira à l'arbitre tous les documents et les réponses à l'appel, et l'arbitre rendra une décision finale par écrit dans les 30 jours suivant la réception des documents.

Veillez prendre note que, pour soumettre un appel devant l'arbitre, des frais de dépôt de 150 \$ sont requis. Pour satisfaire à cette exigence, vous pouvez soumettre un chèque certifié ou un mandat de ce montant à l'Administrateur des réclamations, ou fournir un consentement écrit et signé indiquant que, si l'Arbitre rejette votre appel, vous consentez à ce que les frais de dépôt de 150,00 \$ soient déduits du paiement de vos indemnités prévues au règlement. Ces frais vous seront remboursés et/ou ne seront pas payables si votre appel est accueilli. Les avis d'appel remis à l'Administrateur des réclamations doivent comprendre les renseignements suivants :

- vos nom, adresse et numéro de téléphone;
- le NIV de votre véhicule touché;
- votre numéro de réclamation;
- une brève description des motifs de votre appel.

Vous pouvez faire parvenir votre avis d'appel par courriel, à l'adresse vw@ricepoint.com, ou par la poste, à l'attention de l'Administration de l'action collective Volkswagen/Audi/Porsche, C.P. 7071, 31, rue Adelaide Est, Toronto (Ontario) M5C 3H2.

Pour obtenir plus d'information sur le processus d'appel, veuillez vous reporter aux clauses 6.7 et 6.8 de l'Entente de règlement 3.0 L, que vous pouvez consulter en ligne au www.ReglementVW.ca.

69. J'ai accepté mon offre d'indemnités. Qu'arrive-t-il ensuite?

Si vous êtes actuellement propriétaire ou locataire de votre Véhicule admissible, l'Administrateur des réclamations vous avisera, après avoir reçu votre offre acceptée et la quittance individuelle signée, que vous pouvez prendre rendez-vous chez un concessionnaire autorisé pour effectuer un Rachat, un Rachat avec échange, une Résiliation anticipée du bail ou une Remise du véhicule inopérant. Vous pouvez prendre rendez-vous en ligne à l'adresse www.ReglementVW.ca, ou en composant le numéro réservé aux rendez-vous du Centre des réclamations du règlement canadien, au 1 888 670-4746.

Un rendez-vous sera offert dans les 45, 60 ou 90 jours, selon le cas (voir les questions 65 et 83) suivant la date de l'avis. Vous devrez apporter votre véhicule chez le concessionnaire choisi au moment fixé pour le rendez-vous et le spécialiste du Règlement 3.0 L attiré chez le concessionnaire gèrera le processus de remise. Une fois que votre rendez-vous aura été fixé, vous recevrez un appel de confirmation préalable à la remise au plus tôt 20 jours avant la date de ce rendez-vous.

Si vous complétez la transaction chez un concessionnaire autorisé au Canada le jour de votre rendez-vous, vous recevrez tout paiement applicable par chèque avant de quitter le bureau du concessionnaire. Si vous complétez la transaction chez un concessionnaire autorisé aux États-Unis, un chèque au montant du paiement applicable (en dollars canadiens) vous sera envoyé par la poste dans les 15 jours suivant la date de la transaction.

Si vous avez choisi une Modification approuvée du système antipollution, une fois que vous aurez reçu l'avis de l'Administrateur des réclamations, vous pourrez fixer un rendez-vous auprès du concessionnaire autorisé de votre choix en communiquant directement avec lui. Lorsque la Modification approuvée du système antipollution aura été effectuée, que votre offre acceptée et que la quittance individuelle signée auront été reçues, l'Administrateur des réclamations vous enverra votre paiement par la poste dans les 15 jours qui suivent. Si vous avez déjà fait effectuer la Modification approuvée du système antipollution sur votre véhicule au moment où vous soumettez votre réclamation,

un chèque vous sera envoyé par la poste dans les 15 Jours suivant la réception de votre offre acceptée et de la quittance individuelle signée.

Si vous êtes un ancien propriétaire ou locataire de votre Véhicule admissible, l'Administrateur des réclamations vous fera parvenir votre paiement par la poste dans les 15 jours suivant la réception de votre offre acceptée et de la quittance individuelle signée.

70. Quand vais-je recevoir le paiement de mes indemnités?

Si vous êtes actuellement propriétaire ou locataire de votre Véhicule admissible et que vous avez choisi un Rachat, un Rachat avec échange, une Résiliation anticipée du bail ou une Remise du véhicule inopérational, vous recevrez tout paiement applicable par chèque chez le concessionnaire le jour de votre rendez-vous, si vous complétez la transaction au Canada. Si vous complétez la transaction chez un concessionnaire autorisé aux États-Unis, un chèque au montant du paiement applicable (en dollars canadiens) vous sera envoyé par la poste dans les 15 jours qui suivent la date de la transaction.

Si vous êtes actuellement propriétaire ou locataire de votre Véhicule admissible et que vous choisissez de faire effectuer une Modification approuvée du système antipollution sur ce véhicule, un chèque correspondant au montant applicable vous sera envoyé par la poste dans les 15 jours qui suivent la date à laquelle la modification a été effectuée.

Si vous avez déjà fait effectuer la modification sur votre véhicule au moment de soumettre votre réclamation, un chèque vous sera envoyé par la poste dans les 15 jours suivant la réception de votre offre acceptée et de la quittance individuelle signée.

Si vous êtes un ancien propriétaire ou locataire de votre Véhicule admissible, l'Administrateur des réclamations vous fera parvenir votre paiement par la poste dans les 15 jours suivant la réception de votre offre acceptée et de la quittance individuelle signée.

71. Mon paiement reçu dans le cadre du Règlement 3.0 L est-il imposable?

Aucune incidence fiscale associée aux paiements effectués aux termes de la présente Entente de règlement 3.0 L n'est prévue pour les Réclamants admissibles, sauf celle qui s'applique à l'échange de véhicule dans le cours normal des activités. Vous êtes invité à consulter un conseiller fiscal pour obtenir de l'aide concernant toute incidence fiscale que pourrait avoir le Règlement 3.0 L sur votre situation personnelle.

72. Puis-je changer l'indemnité que j'ai choisie?

Oui. Les Réclamants qui choisissent un Rachat, un Rachat avec échange, une Résiliation anticipée du bail, une Modification approuvée du système antipollution ou une Remise du véhicule inopérational peuvent changer leur choix d'indemnité jusqu'à 20 jours avant leur rendez-vous pour la transaction. Certaines exceptions s'appliquent. Pour plus d'information, veuillez consulter la clause 6.3 de l'Entente de règlement 3.0 L, que vous pouvez consulter au www.ReglementVW.ca.

La modification du choix d'indemnité aura une incidence sur le moment auquel l'indemnité est reçue et pourrait nécessiter la soumission de documents additionnels à l'Administrateur des réclamations afin qu'il puisse déterminer l'admissibilité à la nouvelle indemnité choisie.

73. Quelle est la date limite pour réclamer mes indemnités?

Vous avez jusqu'au 31 mai 2019 pour soumettre une réclamation en bonne et due forme. Si vous êtes admissible, vous aurez jusqu'au 31 août 2019 pour obtenir l'indemnité de votre choix.

74. Les frais que je devrai déboursier pour apporter mon véhicule chez un concessionnaire seront-ils remboursés?

Non, Volkswagen, Audi et Porsche ne rembourseront pas les Réclamants admissibles pour les frais déboursés.

Les Réclamants admissibles doivent apporter leur véhicule au concessionnaire autorisé de leur choix à leurs propres frais.

75. Comment puis-je savoir si une sûreté grève mon véhicule?

Vous pouvez visiter le site www.ppsa.ca pour savoir si une sûreté grève votre véhicule au Canada. Il s'agit d'un site Web privé, et des frais vous seront facturés en plus du frais associé à la recherche chargé par le gouvernement.

Par ailleurs, chaque province et chaque territoire a un outil qui vous permet de chercher si une sûreté grève votre véhicule. Vous trouverez plus de renseignements sur les sites Web ci-dessous :

Province/Territoire	Site Web
Alberta	http://www.servicealberta.gov.ab.ca/find-registrations.cfm
Colombie-Britannique	https://www.bconline.gov.bc.ca/
Manitoba	https://www.tprmb.ca/ppr/actions/mainPageInitAction
Nouveau-Brunswick Terre-Neuve-et-Labrador Territoires du Nord-Ouest Nouvelle-Écosse Nunavut Île-du-Prince-Édouard Yukon	https://pprs.acol.ca/lc/
Ontario	https://www.ontario.ca/fr/page/enregistrement-dune-surete-ou-recherche-de-privilege-avec-access-now
Québec	https://www.rdprm.gouv.qc.ca
Saskatchewan	https://www.isc.ca/SPPR/Pages/default.aspx

76. À quoi correspond l'appel de confirmation préalable à la remise?

Si vous choisissez un Rachat, un Rachat avec échange, une Résiliation anticipée du bail ou une Remise du véhicule inopérant, vous recevrez un appel téléphonique de l'Administrateur des réclamations au plus tôt 20 jours avant le rendez-vous fixé pour votre transaction. Veuillez fournir un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre facilement et veuillez vous rendre disponible pour l'appel afin de fournir le kilométrage de votre véhicule à ce moment. Sans cet appel, votre rendez-vous ne peut pas avoir lieu et sera annulé.

Si vous choisissez un Rachat ou un Rachat avec échange, l'Administrateur des réclamations utilisera le kilométrage mis à jour que vous avez fourni pendant l'appel de confirmation préalable à la remise pour calculer la Valeur du véhicule (voir la question 27) et, le cas échéant, la Juste valeur marchande (voir la question 28).

Si vous choisissez une Résiliation anticipée du bail, l'Administrateur des réclamations utilisera le kilométrage mis à jour que vous avez fourni pendant l'appel de confirmation préalable à la remise pour établir, le cas échéant, les frais pour kilométrage excédentaire qui s'appliquent pour les kilomètres parcourus au-delà du nombre total de kilomètres prévu pour la durée complète de votre bail, en fonction des frais rattachés à chaque kilomètre supplémentaire qui sont indiqués dans votre bail.

Veuillez noter que si votre véhicule parcourt plus de 2 000 kilomètres entre l'appel de confirmation préalable à la remise et votre rendez-vous, la Valeur du véhicule et de la Juste valeur marchande pourrait baisser ou les frais pour kilométrage excédentaire pourraient augmenter, le cas échéant.

77. Volkswagen, Audi et Porsche peuvent-elles m'offrir d'autres incitatifs?

Oui. Aucune disposition de l'Entente de règlement 3.0 L n'empêche Volkswagen, Audi ou Porsche ni leurs concessionnaires autorisés d'offrir des incitatifs additionnels, comme des offres spéciales visant à réduire le prix d'un achat ultérieur auprès de Volkswagen, d'Audi ou de Porsche. Cependant, Volkswagen, Audi et Porsche ne peuvent pas offrir aux Membres du groupe visé par le règlement d'autres incitatifs ou options d'échange en remplacement des options prévues au Règlement 3.0 L. De plus, le crédit à l'échange d'un Véhicule admissible de génération 1 doit être sa Juste valeur marchande aux fins d'un Rachat avec échange. En outre, Volkswagen, Audi et Porsche ne peuvent pas offrir d'incitatifs pour vous dissuader de participer au Programme d'indemnisation.

78. Comment et quand puis-je fixer un rendez-vous pour un Rachat ou un Rachat avec échange?

Le Programme d'indemnisation débutera le 8 mai 2018. Après avoir soumis une réclamation de Rachat ou de Rachat avec échange et accepté l'offre qui vous sera transmise (voir les questions 24 et 25), vous pourrez fixer un rendez-vous auprès du concessionnaire autorisé de votre choix en ligne au www.ReglementVW.ca ou en composant le numéro réservé aux rendez-vous du Centre des réclamations du règlement canadien, le 1 888 670-4746. Les Rachats avec échange doivent avoir lieu chez un

concessionnaire autorisé au Canada. Bien que la date du rendez-vous dépende des disponibilités du concessionnaire autorisé de votre choix, une date de rendez-vous vous sera offerte dans les 90 jours après que vous aurez retourné l'offre qui vous a été transmise. Les concessionnaires ne seront en mesure de fixer des rendez-vous directement avec les Réclamants admissibles que dans le cas d'un rappel pour une Modification approuvée du système d'émissions.

79. Si je choisis un Rachat avec échange, puis-je échanger mon véhicule de marque Audi contre un véhicule de marque Volkswagen? Puis-je échanger mon véhicule de marque Volkswagen contre un véhicule de marque Audi?

Oui, vous pouvez échanger votre véhicule de marque Volkswagen ou Audi contre un véhicule neuf ou d'occasion de marque Volkswagen ou Audi, ou l'échanger contre un autre véhicule d'occasion d'une marque appartenant à Groupe Volkswagen (y compris Porsche). Vous devez fixer votre rendez-vous de Rachat avec échange chez le concessionnaire autorisé au Canada où vous comptez acheter votre véhicule de remplacement neuf ou d'occasion.

80. Puis-je échanger mon véhicule de marque Volkswagen ou Audi contre un véhicule de marque Porsche?

Oui, tant que vous échangez votre véhicule contre un véhicule d'occasion de marque Porsche qui est en vente chez un concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé au Canada.

81. Comment et quand puis-je fixer un rendez-vous pour une Résiliation anticipée du bail?

Le Programme d'indemnisation débutera le 8 mai 2018. Après avoir soumis une réclamation pour Résiliation anticipée du bail et accepté l'offre qui vous sera transmise (voir la question 23), vous pourrez fixer un rendez-vous auprès du concessionnaire autorisé de votre choix au Canada en ligne au www.ReglementVW.ca ou en composant le numéro réservé aux rendez-vous du Centre des réclamations du règlement canadien, le 1 888 670-4746. Bien que la date du rendez-vous dépende des disponibilités du concessionnaire autorisé de votre choix, une date de rendez-vous vous sera offerte dans les 45 à 60 jours après que vous aurez retourné l'offre. La Résiliation anticipée du bail doit avoir lieu chez un concessionnaire autorisé au Canada.

Veillez prendre note que vous êtes responsable de l'ensemble des frais pour tout kilométrage excédentaire, toute usure excessive ainsi que pour toute autre charge prévue dans votre bail. Au cours de l'appel de confirmation préalable à la remise, vous devrez fournir le kilométrage de votre véhicule (voir la question 76). L'Administrateur des réclamations utilisera ces renseignements pour établir, le cas échéant, les frais pour kilométrage excédentaire qui s'appliquent pour les kilomètres parcourus au-delà du nombre total de kilomètres prévu pour la durée complète de votre bail, en fonction des frais rattachés à chaque kilomètre supplémentaire qui sont indiqués dans votre bail.

82. Dois-je aviser Crédit VW Canada Inc. ou Services Financiers Porsche Canada avant de résilier mon bail?

Non. Vous devez cependant soumettre une réclamation pour Résiliation anticipée du bail dans le cadre du Règlement 3.0 L.

83. Quand et comment puis-je fixer un rendez-vous pour la Remise du véhicule inopérationnel?

Le Programme d'indemnisation débutera le 8 mai 2018. Après avoir soumis une réclamation pour Remise du véhicule inopérationnel et accepté l'offre qui vous sera transmise (voir la question 40), vous pourrez fixer un rendez-vous auprès du concessionnaire autorisé de votre choix en ligne au www.ReglementVW.ca ou en composant le numéro réservé aux rendez-vous du Centre des réclamations du règlement canadien, le 1 888 670-4746. Bien que la date du rendez-vous dépende des disponibilités du concessionnaire autorisé de votre choix, une date de rendez-vous vous sera offerte dans les 90 jours après que vous avez retourné votre offre.

Veillez prendre note que vous devez apporter votre véhicule au concessionnaire autorisé de votre choix à vos propres frais.

84. Quand et comment puis-je fixer un rendez-vous pour une Modification approuvée du système antipollution?

Le Programme d'indemnisation débutera le 8 mai 2018. Pour les Réclamants admissibles en possession d'un Véhicule admissible, une visite chez un concessionnaire autorisé sera nécessaire pour obtenir la Réparation conforme aux normes antipollution ou, si elle est offerte, la Modification réduisant les émissions (collectivement, les « Modifications approuvées du système antipollution »), sauf si vous avez déjà fait effectuer une Modification approuvée du système antipollution sur votre véhicule dans le cadre d'un rappel.

Le Réclamant admissible doit prendre rendez-vous directement avec un concessionnaire autorisé de la même marque que son Véhicule admissible afin de s'assurer de la disponibilité du personnel du service d'entretien du concessionnaire.

Les rendez-vous pour une Modification approuvée du système antipollution 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, sous réserve de la disponibilité de la Modification réduisant les émissions dans le cadre d'un rappel.

85. À quoi dois-je m'attendre lors de mon rendez-vous pour le Rachat, le Rachat avec échange ou la Résiliation anticipée du bail?

Votre rendez-vous pour un Rachat, un Rachat avec échange ou une Résiliation anticipée du bail devrait être simple. Lorsque vous arriverez chez le concessionnaire autorisé de votre choix, s'il est situé au Canada, vous demanderez le spécialiste du Règlement 3.0 L.

Le spécialiste du Règlement est un représentant de Groupe Volkswagen Canada qui aide les concessionnaires canadiens à compléter les transactions d'indemnisation. Il vérifiera la pièce d'identité avec photo requise, délivrée par un gouvernement et le NIV du véhicule et il consignera le kilométrage et l'état du véhicule au moment de sa remise. Le cas échéant, vous lui remettrez tous les documents requis, comme une procuration ou un mandat.

Si vous complétez une transaction de Rachat ou de Rachat avec échange, le spécialiste du règlement vous donnera un relevé de lecture de l'odomètre et une attestation de transfert de l'immatriculation du véhicule. Il vous demandera également d'examiner et de signer ces documents. Lorsque tous les documents auront été examinés et vérifiés, le spécialiste du Règlement vous donnera un reçu de transaction d'indemnisation et un chèque, si un montant vous est dû après remboursement à votre prêteur des prêts liés à votre véhicule, le cas échéant, à condition que le kilométrage de votre véhicule au moment du rendez-vous ne dépasse pas les 2 000 km alloués.

Si vous complétez votre transaction de Rachat aux États-Unis, le déroulement du rendez-vous chez le concessionnaire autorisé aux États-Unis sera semblable à celui au Canada, sauf que tout paiement en argent applicable sera payé par chèque, qui vous sera envoyé par la poste dans les 15 jours suivant la conclusion de la transaction.

86. À quoi dois-je m'attendre lors de mon rendez-vous pour la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution?

Votre rendez-vous pour une Modification réduisant les émissions ou une Réparation conforme aux normes antipollution se déroulera comme tout autre rendez-vous d'entretien du véhicule. Lorsque vous arriverez chez le concessionnaire autorisé de votre choix, vous lui indiquerez que vous voulez faire effectuer la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution. Une fois la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution effectuée sur votre véhicule, l'Administrateur des réclamations en sera avisé et, si vous avez déjà complété la Procédure de réclamations, l'Administrateur des réclamations procédera au paiement.

Pendant que la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution est effectuée sur votre véhicule, le concessionnaire mettra à votre disposition un véhicule de courtoisie gratuitement.

87. Si on me demande de payer pour des réparations sur mon véhicule afin que la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution puisse être effectuée, que dois-je faire?

Afin que la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution puisse fonctionner correctement, toutes les pièces du système antipollution doivent être en bon état de marche. Groupe Volkswagen Canada a mis en place un programme de courtoisie à la clientèle pour ses véhicules Volkswagen et Audi diesel 3.0 L qui vise à prendre en charge le coût de certaines réparations et du

remplacement de certaines pièces dont le mauvais fonctionnement fait en sorte que le témoin d'anomalie du moteur de votre véhicule est allumé lorsque vous apportez votre véhicule chez le concessionnaire pour faire effectuer la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution sur votre véhicule. Ce programme a été mis en place pour que le concessionnaire autorisé de votre choix ne vous réclame pas le paiement des frais de main-d'œuvre et des pièces de rechange qu'il juge nécessaires pour pouvoir effectuer la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution sur votre véhicule.

Si le concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé de votre choix vous demande de payer les frais de main-d'œuvre et des pièces de rechange nécessaires pour effectuer la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution sur votre véhicule, vous devez suivre les étapes suivantes :

- 1) Demandez au concessionnaire Volkswagen ou Audi autorisé de votre choix si votre dossier a été soumis à Groupe Volkswagen Canada pour vérifier votre admissibilité au programme de courtoisie à la clientèle. Si votre dossier n'a pas encore été soumis, demandez à ce qu'il le fasse et à obtenir une décision.
- 2) Si vous avez déjà fait effectuer la Réparation conforme aux normes antipollution sur votre véhicule et avez alors payé les réparations liées au témoin d'anomalie du moteur, Groupe Volkswagen Canada collabore actuellement avec ses concessionnaires Volkswagen et Audi autorisés à l'examen des dossiers d'entretien afin d'identifier ces clients. Une fois l'examen terminé, des chèques de remboursement seront mis à la poste. Si un client n'a pas de nouvelles de Groupe Volkswagen Canada d'ici juillet 2018, il est invité à communiquer avec le Service des relations avec la clientèle de Groupe Volkswagen Canada au 1 800 822-8987 afin de soumettre sa demande de remboursement aux fins de vérification.
- 3) Communiquez avec l'Administrateur des réclamations, RicePoint, si des réparations, pour lesquelles on vous demande de payer afin que la Modification réduisant les émissions ou la Réparation conforme aux normes antipollution puisse être effectuée sur votre véhicule, ne sont pas couvertes par le programme de courtoisie à la clientèle. RicePoint transmettra votre dossier à Groupe Volkswagen Canada et aux Avocats des groupes aux fins de vérification.

Dans la plupart des cas, une garantie étendue offerte par Automobiles Porsche Canada devrait couvrir les frais de main-d'œuvre et de pièces de rechange qui se révèlent nécessaires pour effectuer la Réparation conforme aux normes antipollution. Si le concessionnaire Porsche autorisé de votre choix vous demande de payer les frais de main-d'œuvre et des pièces de rechange nécessaires pour effectuer la Réparation conforme aux normes antipollution sur votre véhicule, voici les étapes que vous devez suivre :

- 1) Demandez au concessionnaire Porsche autorisé de votre choix si votre dossier a été soumis à Automobiles Porsche Canada pour vérifier si vous êtes couvert

par le programme de courtoisie à la clientèle. Si votre dossier n'a pas encore été soumis, demandez à ce qu'il le fasse et à obtenir une décision.

- 2) Si vous avez déjà fait effectuer la Réparation conforme aux normes antipollution sur votre véhicule et avez alors payé les réparations liées au témoin d'anomalie du moteur, communiquez avec le Service des relations avec la clientèle d'Automobiles Porsche Canada au 1 800 PORSCHE afin de soumettre votre demande de remboursement aux fins de vérification.
- 3) Communiquez avec l'Administrateur des réclamations, RicePoint, si des réparations pour lesquelles vous avez payés ou qu'on vous demande de payer pour que la Réparation conforme aux normes antipollution puisse être effectuée sur votre véhicule ne sont pas couvertes par une garantie étendue antérieurement offerte par Automobiles Porsche Canada ou par courtoisie à la clientèle. RicePoint transmettra votre dossier à Automobiles Porsche Canada et aux Avocats des groupes aux fins de vérification.

88. J'ai d'autres questions. Avec qui devrais-je communiquer?

Vous pouvez obtenir des renseignements plus détaillés au sujet des options qui vous sont offertes dans le cadre du Règlement 3.0 L sur le site www.ReglementVW.ca, ou en communiquant avec le Centre des réclamations du règlement canadien au 1 888 670-4773.

Pour obtenir plus d'information sur vos droits dans le cadre du Règlement 3.0 L, vous pouvez également communiquer sans frais avec les Avocats des groupes au numéro suivant :

- Résidents du Québec et demandes en français (VW / Audi) : 1 888 987-6701;
- Résidents du Québec et demandes en français (Porsche) : 514 451-5500, poste 401; et
- Résidents canadiens, à l'exception du Québec et des demandes en français : 1 866 881-2292 ou 1 844 425-2934.

89. Comment puis-je obtenir d'autres renseignements?

La Foire aux questions sur ce site Web ne constitue qu'un résumé de certaines modalités de l'Entente de règlement 3.0 L. En cas de conflit entre les renseignements fournis dans la FAQ et l'Entente de règlement, l'Entente de règlement aura préséance.

En outre, vous pouvez obtenir des renseignements plus détaillés au sujet des options dont peuvent se prévaloir les Membres du groupe visé par le Règlement sur le site www.ReglementVW.ca ou en communiquant avec le Centre des réclamations du règlement canadien au 1 888 670-4773.