



Volkswagen Canada
C.P. 842, Succ. A
Windsor (Ontario) N9A 6P2

Août 2018

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

Le présent avis concerne votre véhicule : <VIN>

**Objet : Rappel 23V1 concernant le système antipollution
Modification approuvée du système antipollution pour les véhicules Volkswagen Touareg des
années modèles 2011 et 2012 équipés d'un moteur TDI de 3,0 litres**

Cher propriétaire ou locataire d'un véhicule Volkswagen,

Le présent avis vous est envoyé conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)*. Le 13 juillet 2018, le Groupe Volkswagen a obtenu des organismes de réglementation des États-Unis, y compris l'agence de protection de l'environnement (EPA), l'approbation d'une modification à apporter au système antipollution des véhicules Volkswagen Touareg des années modèles 2011 et 2012 équipés d'un moteur TDI de 3,0 litres. La modification du système antipollution est offerte gratuitement sur le marché canadien. Nos dossiers indiquent que vous êtes propriétaire ou locataire d'un véhicule touché.

Le but de cette lettre est de vous informer de la modification du système antipollution, approuvée par l'EPA, offerte pour votre véhicule et de vous fournir de l'information sur les prochaines étapes. Par ailleurs, le fait d'être visé par le rappel ne vous empêche pas de participer au règlement relatif aux actions collectives à l'échelle canadienne pour les véhicules Volkswagen, Audi et Porsche TDI de 3,0 litres (le « Règlement »), si vous y êtes admissible.

INFORMATION IMPORTANTE

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

Le Règlement a été approuvé par le tribunal et sa mise en œuvre a commencé le 8 mai 2018. Les demandeurs ont jusqu'au 31 mai 2019 pour soumettre une réclamation en vertu du Règlement et jusqu'au 31 août 2019 pour obtenir des indemnités.

Toutefois, si vous vous prévaluez de la modification approuvée du système antipollution dans le cadre d'un rappel, vous renoncez à tout droit que vous pourriez avoir de choisir le rachat du véhicule, son échange ou la résiliation anticipée du bail prévus au Règlement.

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

Quel est le problème?

Les organismes de réglementation américains ont déterminé que les véhicules Volkswagen équipés d'un moteur TDI 6 cylindres de 3,0 litres ne respectent pas les normes antipollution prescrites aux États-Unis interdisant l'utilisation de dispositifs de mise en échec qui réduisent l'efficacité des systèmes antipollution. Des normes similaires s'appliquent également au Canada. Les systèmes antipollution des véhicules touchés permettent aux émissions d'oxydes d'azote (NOx) de dépasser les seuils prescrits durant des conditions de conduite normales.

Que ferons-nous dans le cadre du présent rappel?

Une modification du système antipollution est offerte gratuitement chez le concessionnaire Volkswagen de votre choix au Canada pour votre véhicule Volkswagen Touareg de l'année modèle 2011 ou 2012 équipé d'un moteur TDI de 3,0 litres. Cette modification permettra à votre véhicule de respecter les limites d'émissions approuvées par l'EPA. Les propriétaires et locataires qui conservent leur véhicule devraient faire effectuer la modification.

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

Modification du système antipollution : Pendant la modification, Volkswagen retirera le logiciel qui réduit l'efficacité du système antipollution de votre véhicule et installera un nouveau logiciel de système antipollution conçu pour fonctionner efficacement dans des conditions de conduite normales. De plus, votre concessionnaire Volkswagen autorisé installera des composants mécaniques mis au point du système antipollution – à savoir, un nouveau système de réduction catalytique sélective (c.-à-d. un catalyseur de réduction catalytique sélective et un injecteur d'agent réducteur) et deux nouveaux capteurs de pression des cylindres (avec bougies de préchauffage). Un nouveau capteur d'oxyde d'azote (NOx) sera installé sur les véhicules de l'année modèle 2011. Nous prolongerons la garantie pour certains composants du système antipollution, comme il est indiqué dans cette lettre.

Est-ce que cela aura une incidence sur la performance de mon véhicule?

Les mises à jour logicielles et mises au point mécaniques modifieront les interactions entre le système du moteur et le système antipollution de votre véhicule. Il est possible que le conducteur constate certaines différences dans les caractéristiques de conduite après la modification, mais outre les changements décrits dans la présente lettre, le conducteur ne devrait constater aucun changement nuisant à la fiabilité, à la durabilité, à la performance, à la conduite ou autre caractéristique de conduite.

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

- Le son du moteur sera légèrement différent. Une différence dans le son de la combustion provenant du moteur pourrait être perceptible lorsque le moteur se réchauffe. Les changements possibles de son n'entraîneront aucun changement perceptible dans les caractéristiques de conduite de votre véhicule.
- Grilles des changements de vitesse – Le comportement du système d'embrayage a été adapté afin de fonctionner à des régimes moteurs un peu plus élevés lorsque le moteur se réchauffe et lors de la conduite en haute altitude.
- Conduite en descente – Le retrait de la caractéristique de freinage automatisé amélioré pourrait obliger le conducteur à appuyer un peu plus sur les freins lors d'une conduite en descente.
- Un changement du mode d'activation de la fonction d'aide au démarrage en côte pourrait faire légèrement reculer le véhicule sur une côte avant que la fonction d'aide au démarrage soit activée.
- Consommation de fluide d'échappement diesel (FED) – La consommation de FED (appelé AdBlue^{MD}) de votre véhicule pourrait changer. Certains véhicules pourraient voir une hausse de 20 % en moyenne. La teneur exacte du changement variera en fonction du style de conduite et d'autres facteurs. Autrement dit, certains conducteurs devront remplir leur réservoir de FED plus souvent.
- Consommation de carburant – La consommation de carburant de votre véhicule augmentera jusqu'à environ 2,2 L/100 km. Cette revue à la hausse est attribuable en partie au changement apporté par le gouvernement du Canada à son système de cotation de consommation de carburant qui a pris effet à compter de l'année-modèle 2015. Toutefois, il est important de noter que, comme pour tous les véhicules, le rendement en carburant peut varier en fonction du style et des habitudes de conduite.

- Modifications du système de diagnostic embarqué OBD – Le système de diagnostic embarqué OBD de votre véhicule sera modifié pour le rendre conforme à l'entente conclue avec les organismes de réglementation des États-Unis. Nous ne prévoyons pas que la modification aura une incidence sur le système de diagnostic embarqué OBD pouvant compliquer l'identification et la réparation des composants, compromettre sa garantie ou nuire à la capacité de votre véhicule à réussir tout test d'émissions provincial périodique auquel il pourrait être soumis. De plus, la couverture de la Garantie étendue du système antipollution décrite dans cette lettre comprend une protection supplémentaire pour tout problème lié au système OBD. Ces changements au système OBD ne devraient pas être remarqués par le conducteur et ils n'ont aucune incidence sur les caractéristiques de conduite.

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

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

Nous ne prévoyons pas que la modification aura une incidence sur le système de diagnostic embarqué OBD pouvant compliquer l'identification et la réparation des composants, compromettre sa garantie ou nuire à la capacité de votre véhicule à réussir tout test d'émissions provincial périodique auquel il pourrait être soumis. De plus, la couverture de la Garantie étendue du système antipollution décrite dans cette lettre comprend une protection supplémentaire pour tout problème lié au système OBD. Ces changements ne devraient pas être remarqués par le conducteur et ils n'ont aucune incidence sur les caractéristiques de conduite.

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

À l'origine, votre véhicule était certifié conforme à certaines normes antipollution. Après la modification, les émissions de votre véhicule seront réduites, mais elles demeureront plus élevées que celles prescrites par les normes antipollution selon lesquelles le véhicule a été initialement certifié. La comparaison ci-dessous (tableau 1) montre les normes antipollution de certification par rapport aux limites d'émissions qui s'appliquent après la modification.

Deux étiquettes seront installées sous le capot de votre véhicule après la modification. La première est une preuve que la modification du système antipollution a été effectuée et la seconde, une étiquette d'information sur la réduction des émissions des véhicules à jour qui indique les limites d'émissions approuvées par l'EPA.

Tableau 1 : Normes de certification et limites d'émissions¹ applicables à votre véhicule avant et après la modification du système antipollution.

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

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

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

Norme / limites d'émissions en g / mille	NOx (oxydes d'azote)	HCNM (hydrocarbures autres que le méthane)	CO (monoxyde de carbone)	PM (matière particulaire)	HCHO (formaldéhyde)
Niveau 2, catégorie 6 0-50 000 milles	0,08	0,075	3,4	0,01	0,015
Niveau 2, catégorie 6 50 001-120 000 milles	0,10	0,090	4,2	0,01	0,018

¹ Mesurées selon les procédures d'essai fédérales des États-Unis (FTP75). D'autres limites s'appliquent pour la procédure d'essai supplémentaire fédérale des États-Unis, la procédure d'essai sur route et la procédure fédérale d'essai en haute altitude.

Que dois-je faire pour faire effectuer la modification?

Pour obtenir la modification du système antipollution, communiquez avec un concessionnaire Volkswagen autorisé au Canada pour prendre rendez-vous. Les coordonnées et les renseignements sur l'emplacement des concessionnaires sont indiqués ici : <http://app.vw.ca/dcc/fr/dealers.html>.

Il faudra au concessionnaire environ deux à trois heures pour effectuer la modification du système antipollution. Volkswagen mettra à votre disposition un véhicule de courtoisie gratuitement lors de votre rendez-vous pour cette modification. Des campagnes de rappel non liées à la modification du système antipollution pourraient s'appliquer à votre véhicule à l'occasion. Tout élément en suspens sera complété au moment de la modification du système antipollution et pourrait allonger votre visite chez le concessionnaire. Vous serez informé de tout rappel additionnel éventuel et de la durée du service lorsque vous appellerez pour fixer votre rendez-vous.

Si vous conservez votre véhicule, mais refusez de faire effectuer la modification du système antipollution sur celui-ci, nous vous signalons que certaines pièces de rechange du système antipollution pourraient ne plus être disponibles chez Volkswagen. Il est donc possible que plus tard, si le système antipollution de votre véhicule non modifié nécessite des réparations ou de l'entretien, nous ayons besoin en premier lieu d'effectuer la modification approuvée du système antipollution, y compris d'installer le module de commande de moteur associé à la modification du système antipollution. Cela pourrait entraîner des changements à la conduite ou à la performance du véhicule, tel qu'il est expliqué dans cette lettre.

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

Prolongation de la garantie de certains composants associés au système antipollution

Après la mise à jour du logiciel de système antipollution sur votre véhicule, Volkswagen prolongera la garantie du système antipollution pour certains composants liés au système antipollution. La période de la « Garantie étendue du système antipollution » correspond à la **plus longue** des périodes suivantes :

- **soit** 10 ans ou 193 000 km, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de mise en service initiale du véhicule;
- **soit** 4 ans ou 77 000 km, selon la première de ces éventualités, à partir de la date de la modification du système antipollution et du kilométrage affiché à cette date.

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

La Garantie étendue du système antipollution couvre la totalité du système antipollution, y compris 1) tous les composants qui sont remplacés dans le cadre de la modification du système antipollution et 2) tout composant pouvant être touché de manière raisonnable par les effets de la modification du système antipollution.

La Garantie étendue du système antipollution couvre les systèmes et les composants suivants :

- le système de traitement postcombustion des gaz d'échappement, y compris le convertisseur catalytique d'oxydation diesel, le catalyseur de réduction catalytique sélective, le filtre à particules diesel, les composants de l'injecteur doseur et autre système de fluide d'échappement diesel, tout volet d'échappement, ainsi que tous les capteurs et les actionneurs;
- le système d'alimentation complet, y compris les pompes à carburant, la rampe commune à haute pression, les injecteurs de carburant, ainsi que tous les capteurs et actionneurs;
- le système de recirculation des gaz d'échappement (RGÉ), y compris la soupape RGÉ, la valve de dérivation RGÉ, le refroidisseur RGÉ, le filtre RGÉ, tous les tuyaux et boyaux connexes, ainsi que tous les capteurs et actionneurs;
- le système turbocompresseur, y compris tous les tuyaux et boyaux connexes, ainsi que tous les capteurs et actionneurs;

- le module de commande de moteur et le module de commande de la boîte de vitesses; et
- le système de diagnostic embarqué OBD, y compris toute défaillance détectée par le système OBD;

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

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

Cette prolongation de garantie ne couvre que le diagnostic et le remplacement des composants associés au système antipollution indiqués dans cette section. Si vous vendez le véhicule, cette prolongation de garantie est entièrement transférable aux propriétaires subséquents.

Cette prolongation de garantie **ne** couvre **pas** :

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

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

Vous pouvez obtenir plus de précisions sur votre Garantie étendue du système antipollution au www.vw.ca/garantiedi.

Véhicules loués et changements d'adresse

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

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

Besoin d'aide?

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