



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

<MONTH DATE, YEAR>

<CUSTOMER NAME>

<CUSTOMER ADDRESS>

<CUSTOMER CITY PROVINCE POSTAL CODE>

Le présent avis concerne votre véhicule : <VIN>

Objet : Campagne de service antipollution 23Z3 concernant la Modification approuvée du système d'émissions pour les Volkswagen Passat à boîte automatique des années modèles 2012 à 2014 équipées d'un moteur TDI de 2,0 litres

Cher propriétaire ou locataire d'un véhicule Volkswagen,

Nous vous faisons parvenir le présent avis, parce que nos dossiers indiquent que vous avez obtenu la Modification approuvée du système d'émissions pour votre véhicule Volkswagen Passat à boîte automatique des années modèles 2012 à 2014 équipé d'un moteur TDI de 2,0 litres.

Le but du présent avis est de vous informer que le Groupe Volkswagen a constaté un problème associé à la Modification approuvée du système d'émissions qui a été effectuée sur votre véhicule.

Quel est le problème?



Évitez de conduire à plus de 128 km/h

Si le témoin d'anomalie du moteur s'allume, apportez votre voiture chez un concessionnaire dès que possible.

Le Groupe Volkswagen a déterminé que les véhicules Volkswagen Passat à boîte automatique des années modèles 2012 à 2014 équipés d'un moteur TDI de 2,0 litres sur lesquels la Modification approuvée du système d'émissions a été effectuée injectent une quantité inappropriée de fluide d'échappement diesel (FED) dans certaines conditions :

- Ce problème survient à la suite d'une conduite prolongée à haute vitesse (normalement à plus de 128 km/h) pendant au moins 15 minutes.
- Ces 15 minutes ne doivent pas nécessairement être continues, mais peuvent s'accumuler sur plusieurs voyages consécutifs.
- Ce problème amène le témoin d'anomalie du moteur (c.-à-d. le voyant lumineux sur le tableau de bord) à s'allumer.
- Si vous continuez à conduire lorsque ce témoin est allumé, le « système d'incitation du conducteur » sera activé, comme il est décrit dans le manuel du propriétaire.
- **En bref, si vous n'allez pas chez un concessionnaire, vous entendrez un carillon d'alarme et, 300 km plus tard, le véhicule ne redémarrera pas une fois que vous aurez coupé le moteur.**

Donc, si votre témoin d'anomalie du moteur s'allume, nous vous recommandons d'aller chez un concessionnaire Volkswagen autorisé dès que vous pouvez le faire en toute sécurité.

- Lorsque vous irez chez un concessionnaire, il éteindra le témoin, et le « système d'incitation du conducteur » causé par les conditions mentionnées ci-dessus (conduire à plus de 128 km/h, comme il est décrit précédemment) ne s'activera plus tant que vous ne conduisez plus dans ces conditions.
- Ce service consistant à éteindre le témoin d'anomalie du moteur est gratuit s'il est effectué par un concessionnaire Volkswagen autorisé.

Que ferons-nous?

Le Groupe Volkswagen collabore avec les organismes de réglementation des États-Unis, y compris l'agence de protection de l'environnement (EPA), en vue d'obtenir leur approbation de la mise à niveau de l'étalonnage du logiciel visant à corriger le problème.

- Une fois l'approbation obtenue, votre concessionnaire Volkswagen autorisé effectuera gratuitement la mise à niveau de l'étalonnage du logiciel dans votre véhicule.
- La mise à niveau prendra moins d'une heure à réaliser et n'aura aucune incidence sur la maniabilité ni sur d'autres caractéristiques de votre véhicule.
- Notez bien que votre concessionnaire pourrait avoir besoin de temps supplémentaire pour préparer la réparation, ainsi que pour organiser l'horaire quotidien de son atelier.

Que devriez-vous faire?

Si votre témoin d'anomalie du moteur s'allume, allez chez un concessionnaire Volkswagen autorisé dès que vous pourrez le faire en toute sécurité, comme il est décrit précédemment (voir *Quel est le problème?*). Nous vous enverrons un avis lorsqu'une mise à niveau logicielle visant à corriger le problème sera disponible, et vous aurez le choix entre deux options pour l'obtenir :

- **Option 1** : Au moment qui vous convient, communiquez avec le concessionnaire Volkswagen autorisé de votre choix afin de fixer un rendez-vous pour obtenir gratuitement la mise à niveau logicielle.
- **Option 2** : À votre prochaine visite au service d'entretien Volkswagen pour quelque raison que ce soit, y compris un témoin d'anomalie du moteur allumé à cause du problème en question, le concessionnaire pourra effectuer gratuitement la mise à niveau logicielle (avec votre consentement).

Véhicules loués et changements d'adresse

Si vous êtes le locateur et propriétaire inscrit du véhicule décrit dans la présente lettre, veuillez poster immédiatement cette lettre au locataire.

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

Besoin d'aide?

Si vous avez des questions concernant la présente communication, 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.