



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 : Volkswagen Passat à boîte automatique des années modèles 2012 à 2014 équipée d'un moteur TDI de 2,0 litres sur laquelle la Modification approuvée du système d'émissions n'a pas été effectuée

Cher propriétaire ou locataire d'un véhicule Volkswagen,

Nous vous faisons parvenir le présent avis, parce que nos dossiers indiquent que vous êtes le propriétaire ou locataire d'un véhicule Volkswagen Passat à boîte automatique des années modèles 2012 à 2014 équipé d'un moteur TDI de 2,0 litres et que vous n'avez pas encore fait effectuer la Modification approuvée du système d'émissions sur votre véhicule.

Le but du présent avis est de vous informer que nous avons constaté un problème associé à la Modification approuvée du système d'émissions disponible pour votre véhicule.

Si nos dossiers comportent une erreur et que vous avez obtenu la Modification approuvée du système d'émissions, veuillez lire la description du problème ci-après et éviter de conduire à plus de 128 km/h.

Quel est le problème?



Évitez de conduire à plus de 128 km/h

Si le témoin d'anomalie du moteur est allumé, 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 un véhicule sur lequel la Modification approuvée du système d'émissions a été effectuée continue d'être conduit lorsque ce témoin est allumé, le « système d'incitation du conducteur » sera activé, comme il est décrit dans le manuel du propriétaire. Ce mode pourrait mettre le véhicule hors d'état de marche, s'il n'est pas rapidement apporté chez un concessionnaire dès que le témoin s'allume.

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 pourra effectuer gratuitement sur votre véhicule la Modification approuvée du système d'émissions dont l'étalonnage du logiciel a été mis à niveau. La Modification approuvée du système d'émissions avec l'étalonnage du logiciel mis à niveau devrait prendre moins de deux heures à réaliser. 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.

Quelles sont vos options?

Les consommateurs qui n'ont pas encore obtenu la Modification approuvée du système d'émissions et qui sont admissibles au Règlement de l'action collective canadienne concernant les véhicules Volkswagen et Audi équipés d'un moteur TDI de 2,0 litres (le Règlement) peuvent modifier leur réclamation dans le cadre du Règlement, si elle a été soumise avant la date limite de septembre 2018 et si admissible, pour choisir un Rachat, un Échange ou une Résiliation anticipée du bail.

Pour changer d'indemnité, veuillez téléphoner au Centre des réclamations du règlement canadien au 1-888-670-4773 au plus tard 30 jours suivant la date de la présente lettre.

Si vous choisissez la Modification approuvée du système d'émissions mise à niveau ainsi qu'un paiement en argent comme indemnité prévue au Règlement, nous vous enverrons un avis lorsqu'elle sera disponible. Lorsque vous recevrez cet avis, veuillez communiquer avec le concessionnaire Volkswagen autorisé de votre choix pour fixer un rendez-vous.

Que vous choisissiez la Modification approuvée du système d'émission, le Rachat, l'Échange ou la Résiliation anticipée du bail, nous vous invitons à fixer votre rendez-vous dans les plus brefs délais. Si vous avez des questions concernant vos options, vous pouvez également les adresser aux avocats qui représentent les Membres du groupe visé par le règlement sans frais en composant le 1-888-987-6701 pour les résidents du Québec ou le 1-866-881-2292 ou le 1-844-425-2934 pour les résidents canadiens à l'exception du Québec.

Que devriez-vous faire?

- Ce problème n'a pas d'incidence sur votre véhicule, puisque vous n'avez pas obtenu la Modification approuvée du système d'émissions initiale. Ainsi, la conduite à plus de 128 km/h ne déclenchera pas ces conditions dans votre véhicule. Le problème disparaîtra avec la Modification approuvée du système d'émissions mise à niveau.
- Si vous choisissez d'obtenir la Modification approuvée du système d'émissions mise à niveau ainsi qu'un paiement en argent comme indemnité prévue au Règlement, nous vous enverrons un avis lorsqu'elle sera disponible. Lorsque vous recevrez cet avis, veuillez communiquer avec le concessionnaire Volkswagen autorisé de votre choix pour fixer un rendez-vous.
- **Si vous n'avez pas encore obtenu la Modification approuvée du système d'émissions et que vous voulez modifier votre réclamation dans le cadre du Règlement, si elle a été soumise avant la date limite de septembre 2018 et si admissible, pour choisir un Rachat, un Échange ou une Résiliation anticipée du bail, veuillez téléphoner au Centre des réclamations du règlement canadien au 1-888-670-4773 au plus tard 30 jours suivant la date de la présente lettre.**

Véhicules loués et changements d'adresse

Si vous êtes le locateur et propriétaire inscrit du véhicule décrit dans la présente lettre, veuillez poster cette lettre au locataire si vous souhaitez qu'il obtienne la Modification du système d'émission mise à niveau en votre nom lorsqu'elle sera disponible.

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 Modification approuvée du système d'émissions décrite dans 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.