



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

<MONTH YEAR>

<CUSTOMER NAME>

<CUSTOMER ADDRESS>

<CUSTOMER CITY STATE ZIPCODE>

Le présent avis concerne votre véhicule : <VIN>

Objet : Campagne de service antipollution 23Z3

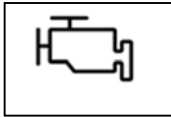
Volkswagen Passat à boîte automatique des années modèles 2012 à 2014 équipées d'un moteur TDI de 2,0 litres

Cher propriétaire ou locataire d'un véhicule Volkswagen,

Vous avez dû recevoir récemment un avis indiquant qu'il y avait un problème associé à la Modification approuvée du système d'émissions qui avait auparavant été approuvée pour les véhicules Passat à boîte automatique des années modèles 2012 à 2014 équipés d'un moteur TDI de 2,0 litres. Le but du présent avis est de vous informer que nous avons trouvé une solution à ce problème (la « Correction de la Modification approuvée du système d'émissions »).

Si vous êtes admissible au Règlement de l'action collective canadienne concernant les véhicules Volkswagen et Audi équipés d'un moteur TDI de 2,0 litres (le « Règlement »), et que la Modification approuvée du système d'émissions n'a pas encore été effectuée sur votre véhicule, le fait de faire effectuer la Correction de la Modification approuvée du système d'émissions, le cas échéant, pourrait avoir une incidence sur les droits que vous pourriez avoir en vertu du Règlement. Si vous avez des questions à propos de votre réclamation dans le cadre du Règlement, veuillez téléphoner au Centre des réclamations du règlement canadien au 1 888 670-4773.

Quel est le problème?



Nous avons 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 peut survenir 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 la gauche du 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, un compte à rebours d'environ 300 kilomètres sera enclenché, après quoi le véhicule ne redémarrera plus.

Que ferons-nous?

Le Groupe Volkswagen a conçu une mise à niveau de l'étalonnage du logiciel visant à corriger le problème :

- Cette mise à niveau logicielle n'aura aucune incidence sur la maniabilité ni sur d'autres caractéristiques de votre véhicule, comme la consommation de carburant ou de FED, et n'a aucune incidence sur la garantie de votre véhicule.
- La mise à niveau de l'étalonnage du logiciel sera offerte gratuitement.
- La mise à niveau prendra moins d'une heure à réaliser.
- Notez bien que votre concessionnaire pourrait avoir besoin de temps supplémentaire pour préparer la réparation (notamment s'il doit d'abord effectuer la Modification approuvée du système d'émissions), ainsi que pour organiser l'horaire quotidien de son atelier.

Que devriez-vous faire?

Si vous avez déjà fait effectuer la Modification approuvée du système d'émissions, deux options s'offrent à vous :

- **Option 1 :** Vous pouvez communiquer avec le concessionnaire Volkswagen 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 la mise à niveau logicielle, avec votre consentement.

De plus, si vous choisissez d'obtenir la Modification approuvée du système d'émissions, mais que vous ne l'avez pas encore fait effectuer, veuillez communiquer avec le concessionnaire Volkswagen de votre choix pour fixer un rendez-vous. Le concessionnaire effectuera la Modification approuvée du système d'émissions et la Correction de la Modification approuvée du système d'émissions au cours du même rendez-vous.

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 souhaitez qu'il obtienne la Correction de la Modification approuvée du système d'émissions en votre nom.

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 Correction de la Modification approuvée du système d'émissions, 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.