

Annexe B

Programme de réclamation

et

administration des réclamations

Dans la présente annexe, les concessionnaires Volkswagen et Audi sont appelés « Concessionnaires ». Les Réclamants pourront choisir le Concessionnaire chez lequel ils souhaitent aller pour l'exécution d'une ou l'autre des procédures décrites ci-dessous, sous réserve de leur admissibilité et des disponibilités du Concessionnaire. À moins d'indication contraire dans la présente annexe, les termes qui commencent par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans l'Entente de règlement.

ANNEXE B PROGRAMME DE RÉCLAMATION ET SON ADMINISTRATION

Procédure de réclamation à suivre par les Membres du groupe visé par le règlement. Les Membres du groupe visé par le règlement auront au moins 8 mois après la Date de prise d'effet pour soumettre une Réclamation complète et valide aux termes de l'Entente de règlement (le « Règlement »).

La Procédure de réclamation comprend quatre étapes, qui sont résumées ci-après.

- À l'**étape 1**, les Membres du groupe visé par le règlement appellent au 1-833-451-8811 pour savoir s'ils sont, ou s'ils ont été, des propriétaires ou locataires inscrits d'un Véhicule admissible. Les Membres du groupe visé par le règlement peuvent alors obtenir des renseignements quant aux choix qui s'offrent à eux en consultant l'Entente de règlement, les Avis aux membres du groupe visé par le règlement ou en contactant sans frais les Avocats des groupes.
- À l'**étape 2**, une fois le Membre du groupe visé par le règlement prêt à entamer la Procédure de réclamation, il soumet un Formulaire de réclamation contenant certains renseignements concernant son Véhicule admissible ainsi que les documents requis. Une fois le Formulaire de réclamation soumis, le Membre du groupe visé par le règlement devient un Réclamant.
- À l'**étape 3**, l'admissibilité ou l'inadmissibilité du Réclamant à participer au présent Règlement sera établie. Les Réclamants qui sont admissibles sont des Réclamants admissibles conformément à la Procédure de réclamation.
- À l'**étape 4**, les Réclamants admissibles recevront leurs indemnités prévues dans l'Entente de règlement au plus tard à la Fin de la période de réclamation.

Renseignements détaillés au sujet des étapes de la Procédure de réclamation

ÉTAPE 1 : Obtenir des renseignements au sujet des indemnités offertes. Dans le cadre de la Procédure de réclamation, les Membres du groupe visé par le règlement recevront des renseignements sur les indemnités qui pourraient leur être offertes. Ils

pourront avoir accès à ces renseignements sur le Site Web du règlement et par les Avis aux membres du groupe visé par le règlement. Les Membres du groupe visé par le règlement peuvent prendre le temps voulu pour examiner ces renseignements. Ils ont au moins 8 mois après la Date de prise d'effet pour soumettre une Réclamation en bonne et due forme.

- a) **Établir l'admissibilité en appelant le service à la clientèle de VW/Audi.** Pour obtenir la confirmation qu'ils possèdent ou non un Véhicule admissible, les Membres du groupe visé par le règlement peuvent appeler au 1-833-451-8811 et donner leur Numéro d'identification du véhicule, aussi appelé NIV. 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 ».
- b) **Obtenir des renseignements par voie électronique via le Site Web du règlement.** Les Membres du groupe visé par le règlement qui souhaitent recevoir des renseignements généraux sur le Règlement peuvent consulter le Site Web du règlement pendant la Période de réclamation à l'adresse www.reglementchainedistribution.ca.
- c) **Obtenir des renseignements par voie d'Avis aux membres du groupe visé par le règlement.** Les Membres du groupe visé par le règlement peuvent également obtenir des renseignements sur les indemnités offertes en consultant les Avis aux membres du groupe visé par le règlement qui leur sont remis ou qui sont accessibles sur le Site Web du règlement.
- d) **Obtenir des renseignements par les Avocats des groupes.** Les Membres du groupe visé par le règlement peuvent également contacter sans frais les Avocats des groupes pour obtenir des renseignements sur le Règlement et les indemnités offertes.

ÉTAPE 2 : Soumettre une Réclamation. La prochaine étape consiste à soumettre une Réclamation officielle. À cette étape, les Membres du groupe visé par le Règlement fourniront à l'Administrateur des réclamations des renseignements et des documents supplémentaires qui n'avaient pas été fournis auparavant. Ils peuvent soumettre une Réclamation pour participer au Règlement par courriel. Les Membres du groupe visé par le règlement qui ont soumis un Formulaire de réclamation par la poste recevront un Numéro de réclamation par la poste une fois que leur Formulaire sera reçu et que leur demande initiale aura été traitée.

Pour soumettre une Réclamation, les Membres du groupe visé par le règlement peuvent remplir un Formulaire de réclamation format papier et le soumettre par la poste ou par courriel à l'Administrateur des réclamations avec tous les documents exigés. Les documents requis peuvent comprendre (selon le cas) un permis de conduire ou une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement, les dates auxquels le Membre du groupe visé par le règlement a été propriétaire ou locataires du Véhicule admissible, une Preuve de propriété, l'immatriculation actuelle du véhicule et les documents attestant le respect, par le Membre du groupe visé par le règlement, des aspects pertinents du calendrier d'entretien du Véhicule admissible. Des documents supplémentaires pourraient être requis pour vérifier l'admissibilité, selon la nature de la Réclamation.

ÉTAPE 3 : Vérification. Selon les renseignements et les documents obtenus du Membre du groupe visé par le règlement, l'Administrateur des réclamations prendra une décision concernant son admissibilité (ou son inadmissibilité) au Règlement. Une fois qu'il sera établi que le Membre du groupe visé par le règlement est admissible, il deviendra un Réclamant admissible.

ÉTAPE 4 : Obtenir une indemnité et prendre un rendez-vous

Un Réclamant admissible complétera sa Réclamation et recevra son indemnité conformément à l'Entente de règlement.

a) **Remboursement des déboursés.** Les paiements pour le remboursement des déboursés seront faits par chèque.

b) **Réparations/remplacements couverts par la Garantie prolongée.** Le Réclamant admissible qui souhaite obtenir des réparations ou des remplacements couverts par la Garantie prolongée aux termes de l'Entente de règlement apportera son Véhicule admissible chez un Concessionnaire Volkswagen ou Audi, selon sa Voiture admissible, pour obtenir une réparation ou un remplacement. Une fois la réparation ou le remplacement couvert par la Garantie prolongée effectué, le Réclamant admissible fournit son Numéro de réclamation et sa preuve d'identité à un représentant du Concessionnaire. Le Concessionnaire confirme immédiatement à l'Administrateur des réclamations et à VW que la réparation et/ou le remplacement couverts par la Garantie prolongée ont été effectués. Selon la réparation et/ou le remplacement couvert par la Garantie prolongée devant être effectués et l'âge ou le kilométrage du Véhicule admissible, un Membre du groupe visé par le règlement pourrait être tenu d'effectuer un paiement partiel pour que la réparation et/ou le remplacement soient complétés.

Réclamations contestées. Si un Réclamant conteste une décision prise concernant son admissibilité ou l'exactitude du calcul de son indemnité, il peut, dans certaines circonstances, en appeler de la décision. Pour obtenir plus d'information, consultez le www.reglementchainedistribution.ca ou communiquez avec les Avocats des groupes.

Période de réclamation. Les Membres du groupe visé par le règlement auront au moins 8 mois après la Date de prise d'effet pour soumettre une Réclamation en bonne et due forme comprenant tous les renseignements et les documents nécessaires pour établir leur admissibilité.