



# Campagne de rappel

Code : **TM**

Septembre 1996

**Objet : Volkswagen Passat, modèles 1989 et 1990 et  
Volkswagen Corrado, modèles 1989 et 1990  
Remplacement de l'échangeur de chaleur**

Au concessionnaire Volkswagen,

Par la présente, nous désirons vous informer du lancement d'une campagne de rappel volontaire portant sur les modèles Volkswagen Passat et Corrado de quatre cylindres d'années-modèles 1989 et 1990. Ce rappel a pour objet le remplacement de l'échangeur de chaleur.

## Description de la défectorité

Si le moteur surchauffe et que le véhicule est utilisé de façon constante dans cette condition, il est possible que l'échangeur de chaleur présente des fuites.

## Numéro d'identification du véhicule

Le NIV des véhicules touchés se situe dans la série suivante :

### *Passat*

**WVW\_\_\_31\_KE000001 - WVW\_\_\_31\_LE152500**

### *Corrado*

**WVW\_\_\_50\_KK000001 - WVW\_\_\_50\_LK012692**

*Veuillez noter que les NIV ci-dessus représentent le NIV le plus bas et celui le plus élevé de la série des véhicules concernés. L'utilisation du système d'interrogation V-Crest vous permettra de déterminer si un véhicule particulier nécessite ou non des travaux.*

**NOTA : Volkswagen ne remboursera aucun travail effectué en double ou effectué sur un véhicule dont le NIV n'est pas compris dans la série énumérée plus haut.**

## Numéros de modèle

**Passat  
31\_ \_ \_ \_**

**Corrado  
50\_ \_ \_ \_**

## Correctif

Remplacement de l'échangeur de chaleur de chaque véhicule touché.

**Important : Fournir une copie du rappel à tout le personnel touché par la présente campagne!**

Volkswagen Canada, Inc.

## Avis postal aux propriétaires

Volkswagen fera parvenir une lettre par courrier de première classe à tous les propriétaires connus d'un véhicule touché à compter du 12 septembre 1996 environ. Une copie de la lettre au propriétaire est jointe à la présente campagne de rappel.

## Véhicules Attribués

Au cours d'un prochain envoi, et avant d'informer les propriétaires, nous vous expédierons une liste informatisée des véhicules vendus par votre concession.

## Procédure de travail

Tous les véhicules touchés doivent être réparés conformément aux directives décrites dans la procédure de travail ci-jointe. Veuillez vous assurer que les techniciens respectent les étapes prescrites. De plus, avant le début du rappel, vous recevrez une vidéocassette démontrant les étapes les plus importantes et les plus délicates de la procédure à suivre pour la Corrado. **Aussi, veuillez vous assurer que les techniciens visionnent cette vidéocassette avant de procéder aux premiers travaux de rappel sur une Corrado.**

## Outil spécial

Les vis de fixation de certains composants du tableau de bord sont plus faciles à desserrer au moyen d'un tournevis coudé. Ainsi chaque concessionnaire recevra **un (1)** adaptateur à angle, sans frais. *Des adaptateurs supplémentaires, N° de pièce AEG014891, peuvent être commandés auprès de « Equipment Solutions » en composant le 1 800 892-9650.*

## Renseignements sur les pièces

Avant de faire parvenir l'avis postal aux propriétaires, vous recevrez automatiquement un ensemble de départ comprenant les pièces suivantes :

<u>Quantité</u>	<u>Description</u>	<u>Numéro de pièce</u>	<u>Application</u>
1	Échangeur de chaleur	191 819 031F	Passat / Corrado
1	Joint	1H0 819 019	Passat / Corrado
1	Joint	059 121 119	Passat / Corrado
2	Vis	N 013 966 12	Passat / Corrado
1	Antigel	ZVW 237 105	Passat / Corrado
1	Bande de mousse	701 819 069	Passat / Corrado

Les pièces supplémentaires doivent être commandées à votre entrepôt de pièces.

*Prière de ne commander aucune des pièces répertoriées pour le rappel pour mise en stock (sauf l'antigel); vous pourriez devoir **retourner l'excédent***

## Temps de remplacement/ Remboursement

Pour garantir un remboursement adéquat, assurez-vous d'entrer le code approprié dans le système et ce, uniquement pour les NIV affichant le code **TM** dans le système V-Crest.

## Procédure d'entrée de données<sup>TM</sup>

<u>CODE DE DOMMAGE</u>	<u>UNITÉS DE TEMPS</u>	<u>DESCRIPTION</u>		
		<b><u>Passat</u></b>		
		- Remplacement de l'échangeur de chaleur - Lavage et nettoyage du véhicule - Véhicule de remplacement		
TM 12	400 U. T.	1	Échangeur	191 819 031F
		1	Joint	1H0 819 019
		1	Joint	059 121 119
		2	Vis	N 013 966 12
		1	Antigel	ZVW 237 105
		1	Bande de mousse	701 819 069
		<b><u>Corrado</u></b>		
		- Remplacement de l'échangeur de chaleur - Lavage et nettoyage du véhicule - Véhicule de remplacement		
TM 13	450 U. T.	1	Échangeur	191 819 031F
		1	Joint	1H0 819 019
		1	Joint	059 121 119
		2	Vis	N 013 966 12
		1	Antigel	ZVW 237 105
		1	Bande de mousse	701 819 069
<b><i>! IMPORTANT : Entrer 9,00 \$ dans le champ sous-traitance pour le lavage/nettoyage du véhicule et l'élimination du liquide de refroidissement. Entrer 35.00 \$ dans le champ prêt pour le véhicule de remplacement.</i></b>				

Le système entre automatiquement les numéros de main-d'oeuvre et de pièces applicables à chacun des codes de remboursement ci-dessus.

Pour les véhicules qui, selon votre information, sont inaccessibles, veuillez entrer dans le système l'un des codes énumérés ci-après, selon le cas :

TN 20	Refus du client
TN 30	Véhicule déclaré perte totale
TN 40	Véhicule volé
TN 50	Véhicule hors du pays
TN 60	Déménagé, sans laisser d'adresse
TN 70	Véhicule vendu, nouveau propriétaire inconnu

### Élimination du liquide de refroidissement

Le liquide de refroidissement vidangé durant la réparation doit être adéquatement entreposé et éliminé. Pour entreposer et éliminer le liquide de refroidissement vidangé, veuillez vous conformer aux exigences canadiennes en la matière.

### Élimination/ retour des pièces

Vous êtes tenus de vous **débarrasser immédiatement** de toutes les pièces enlevées.

### Demande de remboursement des clients

Si un client se renseigne sur la possibilité d'obtenir un remboursement pour les dépenses encourues suite à des réparations antérieures de l'échangeur de chaleur, veuillez lui demander de faire une photocopie du bon de réparation et de poster l'original accompagné d'une lettre de présentation à :

*Service des relations avec la clientèle Volkswagen - 2F02 (TM)  
P O Box 842 Stn A  
Windsor ON N9A 9Z9*

### Campagnes supplémentaires

Certains véhicules peuvent être touchés par d'autres campagnes. Si tel est le cas, le code de campagne respectif aura été imprimé sur le formulaire d'autorisation de rappel et sur votre liste d'attribution de véhicules. Pour minimiser les inconvénients causés aux clients, veuillez faire en sorte que tous les travaux requis dans le cadre de campagnes supplémentaires soient effectués en même temps. Pour vérifier, consultez toujours votre système V-Crest.

**Le système V-Crest est le seul système de vérification approuvé pour les campagnes de rappel. Tout autre système n'est pas admissible**

### Obligation du concessionnaire

Pour assurer la satisfaction de la clientèle et minimiser tout inconvénient, les concessionnaires sont vivement encouragés à effectuer les travaux nécessaires au rendez-vous convenu, **à fournir un véhicule de remplacement** pour une (1) journée, ainsi qu'à s'assurer que chaque véhicule est retourné au client, lavé et nettoyé à l'intérieur. N'épargnez aucun effort pour réduire tout inconvénient encouru.

Les concessionnaires sont tenus de réparer chaque véhicule touché par ce rappel quel que soit le kilométrage, le modèle ou le concessionnaire vendeur et ce, dès à présent.

**Service  
d'assistance**

**Si vous avez des questions** relatives à cette campagne de rappel ou à d'autres campagnes ou actions de service, **n'hésitez pas à m'appeler au (810) 340-4850, ou à communiquer avec John Von Hollen au (810) 340-4858.**

**Communication  
au personnel de  
la concession**

Veillez vous assurer que toute personne de votre concession ayant des responsabilités liées aux campagnes de rappel prend connaissance de ce document et **veuillez vous assurer que les techniciens visionnent la vidéocassette avant de procéder aux premiers travaux de rappel sur une Corrado.**

Merci de votre collaboration et meilleures salutations.

Andreas H. Steglich  
Chef d'équipe, Conformité des produits

# DRAFT

Septembre 1996

**Objet : Campagne de rappel TM  
Remplacement de l'échangeur de chaleur**

Cher (chère) propriétaire d'un véhicule Volkswagen Passat,

Le présent avis vous est expédié conformément aux exigences de la Loi canadienne sur la sécurité des véhicules automobiles.

Volkswagen a déterminé qu'il existait une défectuosité relative à la sécurité sur certains modèles Volkswagen Passat d'années-modèles 1989 et 1990. Selon nos renseignements, votre Volkswagen Passat compte parmi les véhicules touchés par ce rappel volontaire.

**Description  
de la défectuosité**

Volkswagen a déterminé que si le moteur d'un véhicule touché surchauffe et que le véhicule continue d'être utilisé dans cette condition, la surchauffe du liquide de refroidissement pourrait provoquer une augmentation de la pression du liquide qui conduirait soudainement à des fuites de l'échangeur de chaleur. Dans ce cas, du liquide chaud s'échapperait de l'échangeur de chaleur et pourrait entraîner des brûlures aux pieds du conducteur ou embuer le pare-brise et ainsi gêner la visibilité du conducteur.

La surchauffe du liquide de refroidissement est signalée par un témoin d'alerte situé dans le tableau de bord.

**Correctif**

Votre concessionnaire Volkswagen agréé procédera, sans frais, au remplacement de l'échangeur de chaleur de votre véhicule.

**Horaire des  
réparations**

Les pièces de remplacement et les instructions nécessaires aux réparations seront disponibles chez tous les concessionnaires Volkswagen après le 16 septembre 1996.

**Ce que vous  
devez faire**

Veuillez communiquer avec le Service après-vente d'un concessionnaire Volkswagen agréé pour fixer un rendez-vous le plus tôt possible. Au moment de faire effectuer les travaux qui s'imposent, veuillez présenter le formulaire d'autorisation ci-joint qui permet à votre concessionnaire d'identifier votre véhicule.

**Durée de la réparation**

Le remplacement de l'échangeur de chaleur nécessite environ quatre heures de travail. Cependant, étant donné que le technicien doit laisser votre moteur refroidir avant d'entreprendre le remplacement et compte tenu des imprévus à l'horaire du concessionnaire, il est possible que l'on vous demande de laisser votre véhicule un peu plus longtemps. Les travaux de remplacement seront évidemment effectués sans frais.

**Précaution**

D'ici l'exécution de la réparation, si le témoin d'alerte du liquide de refroidissement s'allume, activez les feux de détresse et arrêtez le véhicule dès que possible, puis communiquez avec un concessionnaire Volkswagen agréé.

**Assistance en cas de problème**

Si votre concessionnaire Volkswagen est incapable de corriger la défectuosité, sans frais, dans un délai raisonnable, veuillez téléphoner au numéro de téléphone qui suit ou écrire à :

Volkswagen Canada, Inc.  
P O Box 842 Stn A  
Windsor ON N9A 9Z9  
À l'att. de : Relations avec la clientèle - 2F02 (TM)  
Ligne directe : 1 800 822-8987

Nous regrettons tout inconvénient que cette campagne peut vous causer, mais nous aimerions nous assurer que votre Passat est parfaitement sécuritaire et qu'elle vous donne entière satisfaction.

Nous vous remercions d'avoir choisi Volkswagen et vous prions d'accepter nos plus sincères salutations.

Andreas H. Steglich  
Chef d'équipe, Conformité des produits

# DRAFT

Septembre 1996

**Objet :    Campagne de rappel TM  
          Remplacement de l'échangeur de chaleur**

Cher (chère) propriétaire d'un véhicule Volkswagen Corrado,

Le présent avis vous est expédié conformément aux exigences de la Loi canadienne sur la sécurité des véhicules automobiles.

Volkswagen a déterminé qu'il existait une défectuosité relative à la sécurité sur certains modèles Volkswagen Corrado d'années-modèles 1989 et 1990. Selon nos renseignements, votre Volkswagen Corrado compte parmi les véhicules touchés par ce rappel volontaire.

**Description  
de la défectuosité**

Volkswagen a déterminé que si le moteur d'un véhicule touché surchauffe et que le véhicule continue d'être utilisé dans cette condition, la surchauffe du liquide de refroidissement pourrait provoquer une augmentation de la pression du liquide qui conduirait soudainement à des fuites de l'échangeur de chaleur. Dans ce cas, du liquide chaud s'échapperait de l'échangeur de chaleur et pourrait entraîner des brûlures aux pieds du conducteur ou embuer le pare-brise et ainsi gêner la visibilité du conducteur.

La surchauffe du liquide de refroidissement est signalée par un témoin d'alerte situé dans le tableau de bord.

**Correctif**

Votre concessionnaire Volkswagen agréé procédera, sans frais, au remplacement de l'échangeur de chaleur de votre véhicule.

**Horaire des  
réparations**

Les pièces de remplacement et les instructions nécessaires aux réparations seront disponibles chez tous les concessionnaires Volkswagen après le 16 septembre 1996.

**Ce que vous  
devez faire**

Veillez communiquer avec le Service après-vente d'un concessionnaire Volkswagen agréé pour fixer un rendez-vous le plus tôt possible. Au moment de faire effectuer les travaux qui s'imposent, veuillez présenter le formulaire d'autorisation ci-joint qui permet à votre concessionnaire d'identifier votre véhicule.

**Point important :**

Si votre Corrado est munie d'équipement installé par un centre de service ou de ventes autre qu'une concession Volkswagen agréé, par exemple, un système d'alarme, un téléphone cellulaire ou un lecteur de DC, et que cet équipement doit être déposé pour dégager l'accès à l'échangeur de chaleur, veuillez en informer le concessionnaire lorsque vous prendrez rendez-vous dans le cadre de cette campagne de rappel afin que l'on puisse allouer plus de temps aux travaux. Évidemment, le coût entraîné par la dépose et la repose de cet équipement sera votre responsabilité et ne peut être assumé par Volkswagen.

**Durée de la réparation**

Le remplacement de l'échangeur de chaleur nécessite environ cinq heures de travail. Cependant, étant donné que le technicien doit laisser votre moteur refroidir avant d'entreprendre le remplacement et compte tenu des imprévus à l'horaire du concessionnaire, il est possible que l'on vous demande de laisser votre véhicule un peu plus longtemps. Les travaux de remplacement seront évidemment effectués sans frais.

**Précaution**

D'ici l'exécution de la réparation, si le témoin d'alerte du liquide de refroidissement s'allume, activez les feux de détresse et arrêtez le véhicule dès que possible, puis communiquez avec un concessionnaire Volkswagen agréé.

**Assistance en cas de problème**

Si votre concessionnaire Volkswagen est incapable de corriger la défektivité, sans frais, dans un délai raisonnable, veuillez téléphoner au numéro de téléphone qui suit ou écrire à :

Volkswagen Canada, Inc.  
P O Box 842 Stn A  
Windsor ON N9A 9Z9  
À l'att. de : Relations avec la clientèle - 2F02 (TM)  
Ligne directe : 1 800 822-8987

Nous regrettons tout inconfort que cette campagne peut vous causer, mais nous aimerions nous assurer que votre Corrado est parfaitement sécuritaire et qu'elle vous donne entière satisfaction.

Nous vous remercions d'avoir choisi Volkswagen et vous prions d'accepter nos plus sincères salutations.

Andreas H. Steglich  
Chef d'équipe, Conformité des produits