

VOLKSWAGEN

GROUP FRANCE

FAQ : VOS QUESTIONS LES PLUS FREQUENTES

Recherche / achat d'un véhicule

Je ne trouve aucun véhicule répondant à mes critères

Il n'y a pas de véhicule disponible correspondant à vos critères en stock au moment de la demande. Soit vous adaptez vos critères, soit vous devrez revenir sur le site, afin de vérifier la disponibilité d'un véhicule correspondant à vos critères. Pour votre information, le stock des véhicules disponibles sur le site est mis à jour tous les jours.

J'ai mis un véhicule dans mon panier mais je ne l'y trouve plus

Lorsque vous ajoutez un véhicule au panier, vous disposez de 30 minutes pour valider votre commande. Sans validation de votre part dans ce laps de temps, votre réservation est annulée et le véhicule redevient disponible à tous sur le site.

Si vous avez sélectionné la possibilité d'obtenir 48h de réflexion supplémentaire, les mêmes règles s'appliquent. Si vous n'avez pas validé votre commande dans le temps imparti, votre réservation est annulée et le véhicule redevient disponible à tous sur le site, dès le lendemain.

Dans chacun de ces cas, nous vous invitons à revenir sur le site afin de vérifier la disponibilité dudit véhicule.

Pour tout autre problème, consultez le call center (cf. « Je n'ai pas de réponse à ma question »).

Je n'ai pas validé ma réservation dans les temps. Depuis, je ne trouve plus le véhicule sur le site AchatVOCollaborateurs

Deux cas sont possibles :

- Le véhicule est toujours disponible. Dans ce cas, il sera visible sur le site achatvocollaborateurs-vgf.fr dès le lendemain de la suppression de la réservation.
- Le véhicule a été vendu par ailleurs. Il ne vous sera alors plus possible d'y accéder.

Lorsque je veux mettre un véhicule dans mon panier, j'ai un message indiquant que j'ai déjà atteint la limite de réservation

Après deux réservations d'un même véhicule, si vous ne confirmez pas la commande, il ne vous est plus possible d'acheter ce véhicule via le site achatvocollaborateurs-vgf.fr.

Lorsque je veux mettre un véhicule dans mon panier, j'ai un message indiquant que j'ai atteint mon quota d'achat annuel

Il n'est pas possible d'acheter plus de 4 véhicules par an sur le site achatvocollaborateurs-vgf.fr.

Vous êtes également limité par votre nombre de bons d'achat dématérialisés de véhicules (VN et VO) pour l'année en cours (contrôle fait au niveau DRH).

VOLKSWAGEN

GROUP FRANCE

Suivi de commande

Où puis-je récupérer mon bon de commande ?

Le bon de commande vous est envoyé dans le mail de confirmation de commande. De plus, il est disponible dans le suivi de commande, pour chacune de vos commandes.

Comment puis-je savoir où en est ma commande ?

Le suivi de commande vous permet d'avoir l'état d'avancement de votre commande. Ces informations sont mises à jour en temps réel.

Comment puis-je savoir quand mon véhicule sera disponible ?

Une date de mise à disposition estimative vous est indiquée dans le suivi de commande. Cette date est calculée en prenant en compte la date de votre commande, les délais de traitement, de transport, de réparation et de préparation du véhicule.

Informations personnelles

Comment puis-je récupérer mon n° de matricule pour m'inscrire ?

Votre n° de matricule est celui qui figure sur votre bulletin de paie. A défaut, vous pouvez contacter la DRH de votre société d'appartenance. En cas de problème particulier, contactez le call center (cf. « je n'ai pas de réponse à ma question »).

Où puis-je mettre à jour mes informations personnelles ?

Vous pouvez à tout moment mettre à jour vos informations personnelles en cliquant sur votre nom, en haut à droite de l'écran. Vous accédez alors à un formulaire de mise à jour de vos données.

Autres

Je n'ai pas de réponse à ma question, qui puis-je contacter ?

Un call center est mis à votre disposition. Vous pouvez les joindre :

- Par téléphone, entre 9h00 et 17h00, au numéro suivant : 0 820 223 002
- Par mail : achatvocolaborateurs-vgf.das.fr@dekra.com