

Tarifs officiels

Besoin d'aide ? Consultez notre FAQ

MON CONTRAT

MES INFORMATIONS PERSONNELLES

MA FIN DE CONTRAT

QUESTIONS SUR L'ASSISTANCE DU VÉHICULE

SINISTRE VEHICULE

Comment obtenir une copie de mon contrat ?

Pour obtenir une copie de votre contrat de financement, nous vous invitons à vous connecter à votre espace client en cliquant sur le lien suivant

. La copie de votre contrat de financement vous sera renvoyée par mail dans un délai de 72h ouvrés.

Comment obtenir mon échéancier ?

Une copie de votre échéancier vous a été transmise par courrier avec la lettre de confirmation de contrat à la suite de la livraison de votre véhicule.

Vous ne retrouvez pas votre échéancier et souhaitez en obtenir une copie ? Pour cela, nous vous invitons à cliquer sur le lien suivant

afin de vous connecter à votre espace client.

La copie de votre échéancier vous sera renvoyée par mail dans un délai de 72h ouvrés.

Comment modifier la durée de mon contrat ?

Pour modifier la durée ou le kilométrage de votre contrat, nos équipes sont là pour vous accompagner.

C'est très simple ! Connectez-vous à votre Espace Client

Mon compte | VWFS

pour effectuer la demande de modification souhaitée, rubrique « Soumettre une demande », option « Modifier la durée ou le kilométrage de mon contrat ».

Nos conseillers vous adresserons une proposition adaptée à vos besoins dans les plus brefs délais.

Comment effectuer un remboursement partiel ?

Vous disposez d'un crédit affecté et vous souhaitez en rembourser une partie afin d'en diminuer la durée ou le montant de vos mensualités ?

C'est très simple ! Connectez-vous à votre Espace Client

Mon compte | VWFS

et faites, en toute autonomie, la demande de simulation en ligne via le bouton « Remboursement de solde » présent sur le Tableau de bord (votre contrat doit avoir au moins 1 an).

Nos conseillers vous adresserons une proposition sous 48h ouvrées.

Comment effectuer un remboursement total ?

Vous souhaitez rembourser intégralement votre financement ?

C'est très simple ! Connectez-vous à votre Espace Client

Mon compte | VWFS

et faites, en toute autonomie, la demande de simulation de solde en ligne via le bouton

« Remboursement de solde » présent sur le Tableau de bord (votre contrat doit avoir au moins 1 an). Le montant vous sera communiqué sous 24h ouvrées par email.

Dès que le montant du solde vous sera confirmé, vous pourrez, toujours depuis votre Espace Client, programmer le prélèvement en complétant une autorisation disponible dans la rubrique « Soumettre une demande », option « Autorisation de prélèvement de solde ».

Nos conseillers vous feront un retour sous 48h ouvrées afin de vous confirmer le bonne prise en compte de votre demande de remboursement ainsi que la date effective à laquelle le prélèvement sera effectué sur votre compte.

Comment reporter une échéance ?

Pour reporter une échéance, connectez-vous à votre Espace Client

Mon compte | VWFS

et faites la demande en toute autonomie depuis la rubrique « Soumettre une demande » option « Report d'échéance ». Vous recevrez un email sous 72h ouvrées vous informant de la réponse apportée par

Volkswagen Financial Services
à votre demande.

Le report d'échéance est possible sous certaines conditions et donne lieu à une facturation de 50 euros: un report d'échéance par an et jusqu'à deux reports au cours de votre contrat de location Abregio Style ou Crédit Classique (sous réserve d'acceptation par Volkswagen Financial Services).

- Pour un contrat de location Abregio Style, l'échéance reportée sera présentée en plus de la dernière échéance prévue contractuellement, par exemple :

- o Si votre contrat était initialement de 36 mois, alors l'échéance reportée sera présentée le 36ème mois, en plus de l'échéance prévue.

- Pour un contrat de Crédit Classique, l'échéance est alors reportée à la fin de votre contrat dans la mesure où la durée totale de votre contrat de financement, report(s) inclu(s) n'excède pas 60 mois, par exemple :

- o Si votre contrat était initialement de 36 mois, alors l'échéance reportée sera présentée le 37ème mois

- o Si votre contrat était initialement de 60 mois alors l'échéance reportée sera présentée le 60ème mois, en plus de l'échéance prévue

Comment changer d'adresse ?

Vous venez de déménager et souhaitez nous faire part de votre nouvelle adresse ? Nous vous invitons à vous connecter à votre espace client en cliquant sur le lien suivant

, et de nous envoyer un justificatif de domicile de type facture de gaz, eau, électricité, téléphone fixe ou internet datant de moins de 3 mois ou un échéancier - une quittance de loyer émanant d'un organisme officiel.

Si vous êtes hébergé, un des justificatifs ci-dessus au nom de l'hébergeur ainsi qu'une attestation d'hébergement et la pièce d'identité de l'hébergeur.

Votre demande sera traitée sous 72h ouvrées et un mail de confirmation vous sera envoyé.

Comment changer de domiciliation bancaire ?

Vous venez de changer de banque ? Si votre conseiller bancaire s'est occupé de votre mobilité bancaire, vous n'avez donc rien à faire. Si cela n'a pas encore été fait, nous vous invitons sans plus attendre à vous connecter à votre espace client en cliquant sur le lien suivant, afin d'y joindre votre nouveau RIB.

Vous recevrez un mail de confirmation de la modification sous 72h ouvrées.

Comment effectuer un changement de nom ?

Pour mettre à jour votre nom, nous vous invitons à vous connecter à votre espace client en cliquant sur le

lien suivant

afin d'y joindre les justificatifs de type copie du livret de famille, d'acte de mariage ou du jugement de divorce et pour tout contrat de location une copie de la carte grise . Votre demande sera traitée sous 72h ouvrées et un email de confirmation vous sera envoyé.

Mon contrat en crédit arrive à son terme que dois-je faire ?

Vous arrivez en fin de contrat de votre crédit. Vous n'avez rien à faire. La dernière échéance sera prélevée selon l'échéancier qui vous a été fourni et clôturera le financement. Nous vous remercions pour votre confiance et espérons que votre expérience vous a plu. Pour profiter de nos nouveaux modèles et de nos solutions de mobilités adaptées à vos besoins, nous vous invitons à prendre d'ores et déjà rendez vous dans une de nos concessions avec votre conseiller commercial.

Mon contrat en location arrive à son terme que dois-je faire ?

Vous arrivez en fin de contrat de location. Tout d'abord, merci pour votre confiance. Nous espérons que votre expérience vous a plu. Nous vous invitons d'ores et déjà à contacter votre conseiller commercial en concession afin de fixer votre rendez vous de fin de contrat au cours duquel votre conseiller vous rappellera les 3 options de fin de contrat qui s'offrent à vous (renouveler, racheter ou restituer le véhicule). C'est un moment clé au cours duquel votre conseiller commercial étudiera avec vous la solution de mobilité la plus adaptée à votre besoin et à votre budget.

Je souhaite solder mon contrat de crédit par anticipation.

Vous souhaitez solder votre contrat de crédit par anticipation:

1

ère

étape - demander le montant exact du solde à la date à laquelle vous souhaitez rembourser le financement. Pour cela nous vous invitons à compléter le formulaire correspondant

. Votre solde vous sera communiqué par mail sous 48h ouvrées.

2

ème

étape : compléter le

formulaire d'autorisation de prélèvement de solde

correspondant. A l'issue de cette étape un email de confirmation indiquant la date et le montant du prélèvement vous sera adressé sous 48h ouvrées. Nous vous rappelons que le remboursement total de votre financement entraîne l'arrêt de la couverture de vos prestations et assurances souscrites. Si vous souhaitez continuer à bénéficier de ces couvertures, nous vous invitons à opter pour un remboursement partiel de votre financement qui vous permettra de réduire vos échéances ou la durée de votre financement selon votre choix.

Je souhaite solder mon contrat de location par anticipation.

Vous avez souscrit un contrat de location en Abregio Style et souhaitez y mettre fin par anticipation.

Nous vous invitons à contacter un de nos conseillers au 09.69.39.33.33 - choix 1.

Je souhaite revendre mon véhicule en location à un tiers.

Actuellement locataire de votre véhicule, pour pouvoir le revendre à une personne non présente sur votre contrat de location, vous devez tout d'abord devenir propriétaire du véhicule.

Pour cela il vous suffit de solder la valeur résiduelle du véhicule et nous fournir la copie de votre carte grise.

Vous recevrez ensuite un certificat de cession vous permettant de réaliser votre démarche de changement de titulaire de votre certificat d'immatriculation auprès de l'ANTS.

J'ai un message d'alerte au tableau de bord, niveau d'huile insuffisant, airbag, freins, moteur, direction assistée...que dois-je faire ?

Vérifiez le manuel de bord et si vous avez un doute, contactez votre concessionnaire habituel. Si vous n'arrivez pas à le joindre, contactez l'assistance qui vous indiquera la marche à suivre.

J'ai un accident ou un dommage immobilisant mon véhicule sur la voie publique, que dois-je faire ?

Contactez l'assistance qui remorquera votre véhicule chez le concessionnaire de la marque le plus proche et vous indiquera la marche à suivre. Si vous bénéficiez du véhicule de remplacement, il vous sera mis à disposition selon les modalités de votre contrat si les conditions actuelles le permettent.

Je suis en panne, mon véhicule ne démarre plus, fuite sous mon véhicule, batterie à plat ou crevaison, que dois-je faire ?

Contactez l'assistance qui dépannera sur place, si cela est possible ou remorquera votre véhicule chez le concessionnaire de la marque le plus proche et vous indiquera la marche à suivre. Si vous bénéficiez du véhicule de remplacement, il vous sera mis à disposition selon les modalités de votre contrat si les conditions actuelles le permettent.

J'ai un impact sur mon pare-brise ou une des vitres de ma voiture est cassée, que-dois-je faire ?

Contactez votre concessionnaire habituel. Si vous n'arrivez pas à le joindre, contactez l'assistance qui vous indiquera la marche à suivre. Si c'est un impact et si vos conditions de sécurité sont respectées, vous pouvez rouler jusqu'au garage agréé le plus proche en vous assurant au préalable, qu'il est en mesure de les effectuer. Si vous bénéficiez du véhicule de remplacement, il vous sera mis à disposition selon les modalités de votre contrat si les conditions actuelles le permettent.

J'ai un contrat de location, mon véhicule est totalement endommagé, que dois-je faire ?

Dans un délai de 5 jours après votre sinistre, vous devez nous communiquer les coordonnées de votre Compagnie d'assurance en remplissant le formulaire sinistre. Pour accéder au formulaire, connectez-vous à votre espace client

.

J'ai un contrat de location, mon véhicule a été volé, que dois-je faire ?

Vous devez déposer plainte dans les 24h auprès des autorités locales. Dans les 48h vous devez prévenir votre Compagnie d'assurance et

Volkswagen Financial Services

en remplissant le formulaire sinistre. Pour accéder au formulaire, connectez-vous à votre espace client

.

Mon véhicule est totalement endommagé, quels documents dois-je envoyer ?

Pour prendre en compte votre demande, nous avons besoin des documents suivants : la carte grise, le rapport d'expertise, la proposition de cession par votre Compagnie d'assurance ou l'expert, la copie des conditions particulières de votre contrat d'assurance mentionnant le montant de votre franchise contractuelle.

Mon véhicule est volé, quels documents dois-je envoyer ?

Pour prendre en compte votre demande, nous avons besoin des documents suivants : la carte grise ou la déclaration de vol de celle-ci, la copie de déclaration de vol du véhicule, la copie des conditions particulières de votre contrat d'assurance mentionnant le montant de votre franchise contractuelle, le bilan technique remis par l'expert.

A quelle adresse dois-je transmettre ma carte grise ?

Celle-ci doit être transmise à l'adresse :

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

POLE SINISTRE

SERVICE RELATIONS CLIENTELE

11 AVENUE DE BOURSONNE

BP 61 02601 VILLERS COTTERETS CEDEX

Mon véhicule est partiellement endommagé, quelle démarche dois-je effectuer pour me faire rembourser la franchise ?

Seulement si vous avez souscrit à la GCA VIP, merci de nous adresser par mail, au plus vite les documents suivants :

Copie du constat amiable (présence d'un tiers identifié)

Copie des conditions particulières mentionnant la franchise contractuelle

Copie de la facture acquittée des réparations

Justificatif du remboursement de votre compagnie d'assurance