

Affaire Volkswagen : L'ACA vous informe et vous guide (MAJ 06/07)

L'automobile Club Association est concernée par les récentes annonces relatives aux véhicules du groupe Volkswagen. A ce titre, nous vous informons être attentifs aux communications de ce dernier et ne manquerons pas de vous tenir informés, via cette page, des suites à y réserver.

MAJ du 06/07/2016 - Mise à jour du logiciel truqueur Volkswagen : l'ACA renouvelle ses recommandations

Annoncé à partir du mois d'octobre en France, le rappel des véhicules concernés par le logiciel « truqueur » a commencé dans certains pays européens, l'occasion pour nous de renouveler nos recommandations :

[Lire notre communiqué de presse à ce sujet](#)

Soyez avertis des prochaines mise à jour de cet article via nos réseaux sociaux : [Facebook](#) - [Twitter](#)

Le 09/03/2016 - Ouverture d'une instruction pour tromperie aggravée

Le parquet de Paris a ouvert le 19 février une information judiciaire pour « tromperie aggravée » par le fait que la marchandise est susceptible d'être dangereuse pour la santé ou pour l'environnement. Elle fait suite à une enquête préliminaire ouverte début octobre par le parquet et à une enquête administrative des services de la répression des fraudes. (source AFP)

Le 14/12/2015 - VW précise les dates des premiers rappels

Ce sera donc en février 2016 que commenceront les premiers rappels de véhicule. Courant janvier, les propriétaires concernés recevront de la part du constructeur un courrier précisant les correctifs qui seront mis en place.

Le 26/11/2015 - VW annonce des mesures correctives et une absence de dédommagement des propriétaires

- Volkswagen a apporté des précisions quant aux mesures correctives qui seront mises en place. Cela passera pour les moteurs 1,6 litres, par l'installation d'un convertisseur de courant, *juste devant le débitmètre d'air*. Le constructeur précise que la manœuvre durera moins d'une heure. Pour les motorisations 2L, une simple mise à jour du logiciel suffira, nécessitant 30 minutes. Le

constructeur précise que malgré son objectif de ne pas affecter la performance des véhicules après le passage au garage, il n'est pas en mesure à *l'heure actuelle* de garantir que ce sera le cas.

- Par ailleurs, Volkswagen a annoncé qu'il ne dédommagerait pas les propriétaires européens, à l'inverse des clients américains. «Il n'y aura pas de compensation financière pour les propriétaires de ces véhicules(équipés de moteurs truqués, NDLR) en Allemagne», a déclaré à l'AFP Enrico Beltz, porte-parole du groupe pour les ventes.



Villers-Cotterêts, le 16 novembre 2015

N° de série : [REDACTED]

462539 23713 23701
L/ 1 55



Immatriculation : [REDACTED]

MADAME [REDACTED]

Chère cliente,

Au cours des dernières semaines, la confiance que vous accordez à notre marque a été mise à l'épreuve et nous le regrettons sincèrement.

Afin de faire toute la lumière sur ce qui s'est produit, Volkswagen Aktiengesellschaft en Allemagne a immédiatement décidé de diligenter une enquête indépendante et de coopérer sans réserve avec les autorités compétentes. Comme vous le savez, notre entreprise a décidé de réaliser une action de service après-vente sur les moteurs Diesel EA 189 afin de procéder à une correction de logiciel.

En tant que société en charge de la distribution sur le marché français, nous tenons à vous assurer qu'avec l'aide de notre maison-mère, de notre réseau et de nos équipes, nous mettons en œuvre toutes les mesures possibles pour réaliser cette action de service après-vente dans les meilleures conditions.

A cet effet, nous vous informons que :

- votre véhicule est concerné par la mesure de service après-vente et nous reprendrons contact avec vous individuellement
- vous pouvez depuis le 5 octobre obtenir des informations complémentaires via un numéro vert 7 jours sur 7, de 7 heures à 22 heures au 0.805.805.200 et un site internet dédié <http://informations.volkswagen.fr>
- nous vous présenterons prochainement en détail le déroulement de cette action qui commencera début 2016
- cette mesure de service sera réalisée gratuitement par notre réseau
- notre objectif est de réduire au maximum le temps d'immobilisation de votre véhicule

Enfin, nous souhaitons vous préciser et vous rappeler que **votre véhicule est techniquement sûr et que votre sécurité n'est à aucun moment mise en cause.**

Pour mériter à nouveau votre fidélité et votre confiance, nous sommes déterminés à tout faire pour préserver l'essentiel : la fiabilité et la solidité de votre véhicule. Nous reprendrons contact avec vous individuellement.

Au nom de notre marque, je vous prie de croire, Chère cliente, à l'assurance de nos sentiments les plus dévoués.

Arnaud BARRAL
Directeur Volkswagen

Volkswagen France
Direction de
Volkswagen Group France
Société Anonyme à Directoire
et Conseil de Surveillance
au Capital de 7.750.000 Euros

Siège Social
11, Avenue de Boursonne
BP 62
02601 Villers-Cotterêts Cedex

Téléphone 03 23 73 80 80
Télécopieur 03 23 73 80 20
www.volkswagen.fr

R.C. Soissons B 602 025 538
SIRET 602 025 538 00078
Code APE 4511 Z
N° D'identification
FR 44 602025538



« Volkswagen Group France responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel pour la gestion des rappels de sécurité et de mise au point des véhicules.
Vos données, issues du système d'immatriculation des véhicules, ont été transmises à Volkswagen Group France par le Ministère de l'Intérieur, et ce afin d'effectuer la présente Mesure Qualité. Les données ainsi collectées sont destinées aux services concernés de Volkswagen Group France, et, le cas échéant, de ses sous-traitants.
En application de la loi Informatique et Libertés du 6 01 1978, vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données vous concernant qui s'exercent par courrier postal à l'attention de Volkswagen Group France - Relation Client, 11 Avenue de Boursonne, 02800 Villers-Cotterêts, accompagné d'une copie d'un titre d'identité ».

Voici le courrier reçu par les personnes concernées.

[Vous avez reçu ce courrier ? Contactez nous !](#)

Le 03/11/2015 - Modification du site de vérification de Volkswagen

Nous attirons l'attention des consommateurs sur la vérification en ligne proposée par Volkswagen qui semble être aléatoire. Plusieurs adhérents ont fait le test une première fois et n'étaient pas concernés, puis lors d'un second test le véhicule était finalement concerné.

Nous conseillons aux consommateurs de faire une nouvelle vérification sur le site. A noter que depuis peu, seul le numéro de châssis est demandé.

Le 14/10/2015 - L'ACA vous propose le suivi de votre dossier auprès du constructeur

Soumettez-nous votre demande via notre [formulaire de contact](#) en nous transmettant le numéro de châssis de votre véhicule et la date de première et de dernière immatriculation.

Si votre véhicule est concerné, votre adhésion permettra au service juridique de vous assister pour une intervention auprès du groupe Volkswagen.

Le 07/10/2015 - Volkswagen annonce une campagne de rappel de ses véhicules à partir de Janvier 2016

Le 05/10/2015 - Volkswagen met en ligne un site d'information dédié

Pour réagir aux récents évènements, la marque a mis en ligne un site internet spécial (<https://informations.volkswagengroup.fr/>) sur lequel les clients peuvent vérifier si leur véhicule est concerné par cette affaire.

Si tel était le cas, la marque annonce revenir vers vous dans quelques temps pour vous proposer une intervention. Nous suivrons alors avec les adhérents concernés, qui seront nos témoins, la procédure mise en place.



Il vous faut remplir les champs prévus à cet effet avec le numéro de châssis de votre véhicule ainsi que la date de la dernière immatriculation, puis cliquer sur la case à cocher et enfin valider le tout.



Si votre véhicule est concerné, ce message apparaîtra en haut de la page. Pour être informé des suites et être recontacté ultérieurement par le constructeur, il vous faut remplir les différents champs, puis cliquer sur valider.