

Kilométrage, garanties, équipements... Les mandataires auto sont-ils à la hauteur des concessionnaires ?

Après des débuts houleux, le marché de la vente automobile via mandataire a su opérer un virage salvateur. Au fil des années, l'activité de mandataire auto, désormais encadrée par la loi, s'est professionnalisée pour offrir un haut niveau de prestations et les meilleures garanties aux consommateurs. Et si faire appel à un mandataire auto était devenu aujourd'hui le meilleur moyen d'acquérir une voiture neuve ?...

Le point avec Florian Czech, gérant de Qarson, distributeur automobile indépendant depuis 2009.



Mandataire auto : un intérêt et un marché croissants malgré des préjugés persistants

Les ventes de véhicules neufs connaissent depuis quelques mois une embellie avec une progression de 10% en août 2015 (source CCFA Août 2015), soit 6% pour l'année.

Toujours attentifs à leur budget, les Français placent le prix et la consommation de carburant en haut de liste de leurs critères et semblent en cela, de plus en plus attirés par les offres d'achat de véhicules neufs en ligne. Selon l'étude 2015 de l'Observatoire Cetelem, « 28% des Français seraient susceptibles d'acheter leur nouvelle voiture sur Internet et ils seront encore plus nombreux dans les prochaines années ».

Florian Czech, gérant de Qarson, constate jour après jour cette évolution du marché,

« L'augmentation de nos ventes en volume et en valeur prouve combien les consommateurs sont de plus en plus convaincus par une offre multimarque garante chez Qarson de la satisfaction de leurs attentes et d'un prix compétitif. »

Pourtant, l'achat d'un véhicule neuf chez un mandataire auto soulève toujours beaucoup de questions, qui prouvent que l'intérêt des internautes pour ce canal de vente reste entaché d'aprioris.



Finissons-en avec les préjugés !

Ma voiture sera-t-elle différente ? Bénéficierai-je de la même garantie que chez un concessionnaire ? Les services seront-ils à la hauteur ?

Critiqués et controversés à leurs débuts, les mandataires auto ont dû redoubler d'efforts pour devenir ou être reconnus en tant que « vrais » professionnels de la vente automobile, dignes de confiance au même titre que les autres canaux de distribution.

Le top 5 des préjugés sur les mandataires auto, décrypté par Florian Czech

1. Les véhicules vendus sont moins équipés et non-conformes

Tous les véhicules vendus chez un mandataire sont issus de l'Union Européenne, proviennent des canaux de distribution officiels, sortent des mêmes usines et bénéficient de toutes les habilitations et accréditations nécessaires pour rouler en France avec le même niveau de sécurité. En revanche, les standards ou les appellations n'étant pas toujours les mêmes, des différences d'équipements peuvent apparaître en fonction du pays de provenance.

L'avis de Florian Czech :

« Pour éviter toute surprise, il est important d'exiger sur le bon de commande la liste de tous les équipements fournis et non fournis. Chez Qarson, une partie des véhicules est d'ailleurs vendue avec plus d'équipements et d'options que ne le prévoient leurs finitions. De même, chez Qarson, pour toute voiture provenant de l'étranger, l'ordinateur et les équipements de bord sont systématiquement paramétrés en français lors de la livraison. »

2. Les voitures ne sont pas garanties constructeur

Tous les véhicules issus de l'Union Européenne et commercialisés dans cette zone bénéficient de la garantie constructeur d'origine. Les règlements automobiles européens de 1995 et 2002 imposent en effet aux constructeurs de garantir la totalité de leurs véhicules et ce dans toute l'UE.

« En tant que mandataire, nous ne pouvons pas assurer de service après-vente. Nous renvoyons donc nos clients vers les concessionnaires et réparateurs agréés qui ont obligation d'accepter les véhicules que ce soit pour une réparation ou l'entretien, et ce même après la date de fin de la garantie. D'ailleurs, chez Qarson nous proposons plusieurs extensions de garantie. »

3. Les mandataires ne proposent aucun service

Si l'étendue des services varie selon les mandataires, la plupart d'entre eux propose une gamme très intéressante pour l'acheteur. Chez Qarson, l'immatriculation du véhicule, les démarches en préfecture, la pose des plaques, la préparation du véhicule et la mise en main lors de la livraison sont des services gratuits (hors taxe d'immatriculation).

« Chez Qarson, la Garantie Satisfait ou remboursé offre un délai de 14 jours ou 1 000 kms pour tester la voiture. Si elle ne convient pas, nous remboursons le véhicule, hors coût de la carte grise et autres frais annexes. De plus, nous proposons l'estimation et la reprise de l'ancien véhicule ainsi qu'un service de livraison à domicile au prix unique de 199€. Par ailleurs, il faut savoir que Qarson propose des solutions de financement intelligentes et compétitives. Enfin, le vrai service réside aussi dans le conseil qui est effectué en amont de la vente et qui permet d'être orienté de manière objective sur un choix multimarque. »

4. Une voiture vendue dite « neuve » ne l'est pas

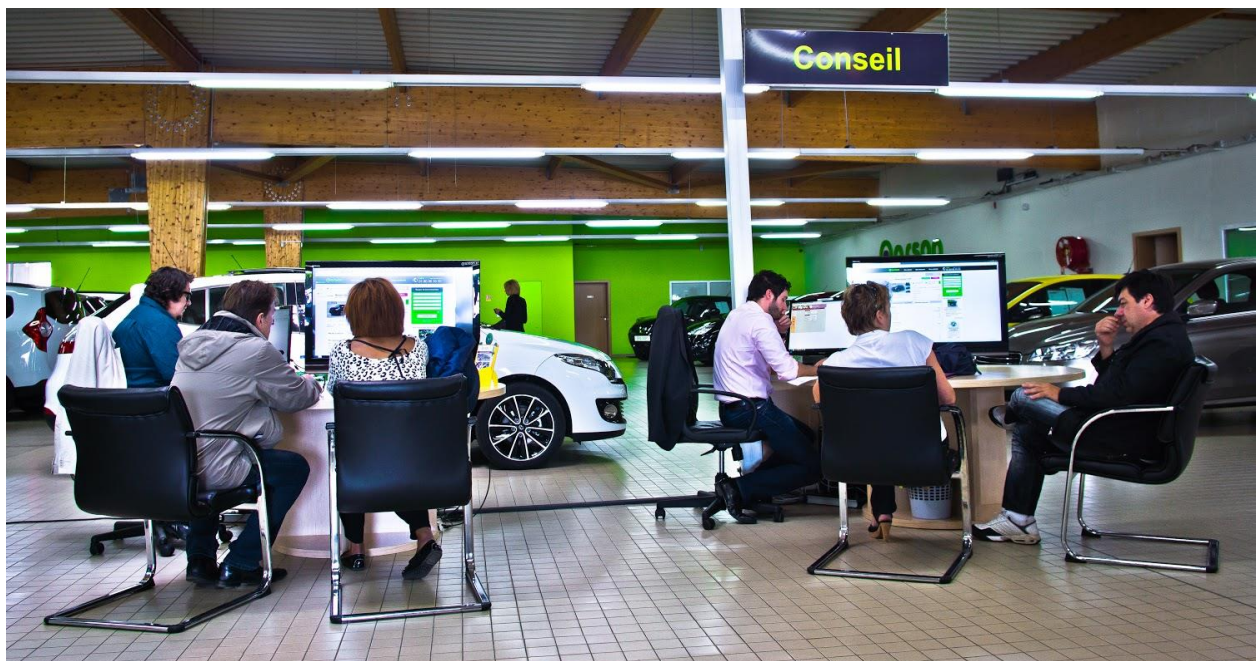
L'Union Européenne considère comme neuf tout véhicule de moins de 6 mois et de moins de 6 000 kms. Les véhicules proposés par les mandataires, comme en concession, sont souvent estampillés « véhicules neufs », « véhicules 0km » ou « véhicules récents » suivant que le véhicule ait subi une première immatriculation administrative ou est déjà kilométré.

« On peut, par ailleurs, avoir des départs de garantie antérieurs à la date d'achat du fait que le véhicule ait quitté le stock du concessionnaire d'origine. L'essentiel est de garantir une totale transparence sur ces critères aux clients. Dans le cas où la garantie aurait débuté antérieurement à la date d'achat, nous pouvons compenser ce léger décalage par une extension de garantie adaptée. »

5. L'achat du véhicule se fait toujours comptant

Les acheteurs peuvent bien sûr acheter leur véhicule au comptant (par virement ou chèque de banque) mais également, selon les mandataires, à crédit ou en Location Longue Durée.

« Chez Qarson, nous avons négocié différents accords avec des établissements bancaires pour proposer des solutions de financement avantageuses à nos clients, qu'il s'agisse d'un crédit classique ou d'un forfait LLD. Nos conseillers commerciaux assurent d'ailleurs à nos clients un accompagnement et un suivi personnalisé tout au long des démarches. »



Qarson, l'achat d'un véhicule neuf en toute confiance !



Distributeur automobile multimarques indépendant, Qarson est spécialisé dans la vente aux particuliers de voitures neuves 0 km à prix remisés. Implantée à

Isles-lès-Villenoy en Seine-et-Marne, entre Meaux et Disneyland Paris, la société accueille ses clients dans un showroom de 1600 m² et un parc de 10 000 m². Sur site ou en ligne, près de 600 voitures sont exposées et disponibles immédiatement... à prix remisés !

Tous les véhicules proposés par Qarson bénéficient en effet de remises allant de -5 à -40% par rapport au prix constructeur.

Florian Czech souligne,

« Grâce à nos négociations de grandes quantités de véhicules auprès de nos multiples fournisseurs et partenaires européens et à notre connaissance très pointue du marché automobile, nous obtenons et faisons profiter nos clients de remises très intéressantes sur une très large gamme de modèles. »

Pour tous ceux qui souhaitent acheter un véhicule neuf au prix le moins cher du marché, Qarson allie choix, conseils, services, satisfaction client, promotions, stock, disponibilité immédiate, livraison à domicile... en bref, une solution clé (de voiture, évidemment) en main !