

FOIRE AUX QUESTIONS



Vous trouverez, ci-dessous, les réponses aux questions que vous posez le plus fréquemment au Service Clients sur le PORTAIL DIGITAL.

Liste des questions

- ❓ Qu'est-ce que le PORTAIL DIGITAL ?
- ❓ Quels produits sont disponibles sur le PORTAIL DIGITAL ?
- ❓ Qui utilise le PORTAIL DIGITAL et comment ?
- ❓ Comment commander des pièces autres-marques sur le PORTAIL DIGITAL ?
- ❓ Combien de temps mes commandes sont-elles conservées sur le site ?
- ❓ La livraison : comment ça marche ?
- ❓ Comment afficher la disponibilité d'une pièce sans la commander ?
- ❓ Les prix, la facturation et le paiement
- ❓ Comment adhérer un MRA ou un réparateur Motrio au PORTAIL DIGITAL ?
- ❓ Qu'est-ce que l'espace client et comment accéder à son compte ?
- ❓ Comment se repérer sur le site ?
- ❓ La sécurité sur le site ?



Qu'est-ce que le PORTAIL DIGITAL ?



Le PORTAIL DIGITAL est le nouveau portail de commandes en ligne de pièces détachées et accessoires du groupe Renault.

Il vous permet de consulter les différents catalogues et outils, de gérer les commandes de vos clients et de passer vos propres commandes pour les pièces autres-marques.



Quels produits sont disponibles sur le PORTAIL DIGITAL ?



Vous retrouvez le catalogue des pièces et accessoires tel que vos clients le verront : vous pouvez modifier ce catalogue en enlevant les références ou marques que vous ne commercialisez pas.

Avec plus de 200 000 références mises à jour quotidiennement (pièces d'origine Renault/Dacia, pièces Motrio, pièces autres-marques, pièces Echanges Standard, peinture et produits de carrosserie Ixell, produits d'entretien IXTAR, pneus, Accessoires), vos clients ont accès à une large gamme de pièces et accessoires pour effectuer leurs réparations sur toutes les marques de véhicules.

En complément des pièces Motrio autres-marques, vous accédez à un catalogue complet de pièces autres-marques (environ 65 000 références) d'équipementiers premium pour effectuer des réparations et entretien sur des véhicules autres-marques.



Qui utilise le PORTAIL DIGITAL et comment ?



Le PORTAIL DIGITAL vous permet de traiter efficacement les commandes de vos clients et de passer vos propres commandes pour les pièces multi-marques.

Agents Renault, MRA ou Réparateurs Motrio utilisent le PORTAIL DIGITAL afin de commander leurs pièces et leurs accessoires à leur distributeur habituel.



Comment commander une pièce autres-marques sur le PORTAIL DIGITAL ?



Vous pouvez commander :

- par la référence (cela implique de connaître la référence avant de commander)
 - par la saisie d'une Immatriculation ou d'un VIN
-

? Combien de temps mes commandes sont-elles conservées sur le site ?

- Les commandes sont conservées et visibles 24 mois sur le site.
Vous pouvez les consulter dans Mon compte > Mes commandes.
-

? La livraison : comment ça marche ?

- Vous êtes livrés en flux direct pour les pièces autres-marques.
-

? Comment afficher la disponibilité d'une pièce sans la commander ?

- La disponibilité d'une pièce est consultable dans le résultat de recherche, dans la fiche produit ainsi que dans le panier de commande dès l'instant où celle-ci a été ajoutée.
-

? Les prix, la facturation et le paiement

- Si Le Portail Digital est connecté à votre DMS, les tarifs et remises sont mis à jour automatiquement sur le site. De plus, la gestion de votre catalogue est elle aussi automatique.
Si Le Portail Digital n'est pas connecté à votre DMS, alors les commandes, les tarifs et les remises doivent être mis à jour par vos soins.
Pour les pièces autres-marques, le process de facturation et de paiement est géré par la DLPA. Les prix sont ceux donnés par Renault.
-

? Comment adhérer un MRA ou un réparateur Motrio au PORTAIL DIGITAL ?

- 1. Se connecter sur le Minisite d'adhésion (<http://contactclient.renaultparts.info/eaipr/login.aspx>) à l'aide de vos codes d'accès.
2. Effectuer la demande d'adhésion au PORTAIL DIGITAL pour le MRA ou le Réparateur Motrio concerné.
Une fois le MRA ou le Réparateur Motrio inscrit sur le Minisite d'adhésion, il pourra accéder automatiquement au PORTAIL DIGITAL.
-

? Qu'est-ce que l'espace client et comment accéder à son compte ?

- Votre espace client est un véritable espace personnel dédié dans lequel vous retrouvez tous les éléments vous concernant : vos informations, les commandes de vos clients ainsi que vos propres commandes.
Pour accéder à votre compte, il vous suffit de cliquer sur le lien en haut de page qui est composé de vos nom et prénom et du nom de votre concession et ou établissement RRG.
-

? Comment se repérer sur le site ?

- Vous pouvez vous repérer sur le site grâce au chemin d'accès en haut de page. Le chemin d'accès reprend les pages que vous venez de voir pour accéder à la page actuelle.
Par exemple :
- si vous vous trouvez sur la page permettant de contacter le Service Clients, la description sera :
Accueil > Nous contacter
- si vous êtes dans une recherche de pièce par référence :
Accueil > Résultats de recherche « N° de la référence »
Vous pouvez donc revenir à chacune de ces pages listées par simple clics sur le nom de la page.
-

? La sécurité sur le site ?

- L'accès au PORTAIL DIGITAL via votre clé Token vous assure une sécurité tout au long de votre parcours sur le site.
Tout a été fait afin de préserver la sécurité sur le site, il n'y a donc pas d'intrusion sur le PORTAIL DIGITAL, les données que vous communiquez sont protégées et le flux d'échange de données est cryptée (c'est-à-dire qu'il est illisible par des extérieurs à l'application PORTAIL DIGITAL). De plus, la sécurité des serveurs machines est assurée par leur hébergement chez Renault.
-