BMW GROUP

Algemene voorwaarden Road Assist 24/7

1. Algemeen

BMW Group Belux met maatschappelijke zetel in België, Lodderstraat 16, 2880 Bornem – BE0413.533.863 organiseert pechverhelping voor de gedekte voertuigen van het merk BMW, MINI en BMW Motorrad, “Road Assist 24/7”.

1.1 Start en looptijd van de dekking

Initiële geldigheid

Road Assist 24/7 wordt onmiddellijk geactiveerd bij afhaling van uw nieuw voertuig, aangekocht bij een BMW Partner in België of Groothertogdom Luxemburg. Vanaf de 1ste inschrijvingsdatum is uw bijstand 2 jaar geldig of 30.000km voor BMW en MINI en 1 jaar of 10.000km voor BMW Motorrad.

Ook voor BMW Premium Selection of MINI Next tweedehandswagens, aangekocht bij een BMW Partner in België of Groothertogdom Luxemburg, kunt u rekenen op BMW Road Assist 24/7. Dit voor de periode tot het volgende onderhoud of olieservice aangegeven door de boordcomputer van uw voertuig (met een maximum van 2 jaar bijstand of 30.000km vanaf de levering van het voertuig en 1 jaar of 10.000km voor BMW Motorrad Premium Selection).

Verlenging / Re-activatie

Na de initiële geldigheid of een eerdere verlenging, wordt de Road Assist 24/7 na elk onderhoud of olieservice bij uw BMW, MINI of BMW Motorrad Partner in België of Groothertogdom Luxemburg kosteloos verlengd. Dit voor de periode tot het volgende onderhoud of olieservice aangegeven door uw boordcomputer.

Uw recht op het Road Assist 24/7 programma vervalt wanneer een olieservice of onderhoud niet is uitgevoerd door een erkend BMW, MINI of BMW Motorrad Servicepartner in België of Groothertogdom Luxemburg of wanneer het onderhoudsinterval overschreden werd volgens de info in de boordcomputer van het voertuig en in de systemen van BMW Group.

De Road Assist 24/7 kan te allen tijde opnieuw geactiveerd worden na het uitvoeren van een onderhoud of olieservice door een erkend BMW, MINI of BMW Motorrad Servicepartner in België of Groothertogdom Luxemburg.

BMW Belgium Luxembourg
Naamloze Vennootschap
Société Anonyme
A BMW Group Company

Zetel van de Vennootschap
Siège Social
Lodderstraat 16
Industriepark “De Vliet”
2880 Bornem
België

Telefoon - Téléphone
+32(0)3 890 50 02

Fax
+32(0)3 890 98 11

Bank - Banque
Deutsche Bank
826-0004261-10
IBAN : BE 41 8260 0042 6110
BIC : DEUTBEBE

RPR- RPM
Mechelen

BTW - TVA
BE 413.533.863

1.2 Rechthebbende van de dekking

De bestuurder van de wagen kan gebruik maken van de dekking zoals hieronder beschreven, indien het voertuig voldoet aan de vooropgestelde voorwaarden.

Het voertuig dient ingeschreven te zijn in België of het Groothertogdom Luxemburg.

2. Inhoud van de dekking

Road Assist 24/7 is bereikbaar de klok rond en zal 24 uur per dag en 7 dagen op 7, ook tijdens weekends en op feestdagen, zo spoedig mogelijk bijstand verlenen.

Het Road Assist programma geldt enkel in de gevallen van pech of ongeval aan het voertuig zoals hieronder beschreven en als ze onverwijld gemeld worden bij Road Assist 24/7.

Pech betekent: een technisch defect aan het voertuig dat het voor u onmogelijk maakt om uw reis verder te zetten. Road Assist 24/7 dekt de technische pannes veroorzaakt door het voertuig maar niet veroorzaakt door de klant. De volgende pannes die mogelijks een externe oorzaak hebben, zijn eveneens gedekt: batterij panne, bandenpech, laadproblemen bij een elektrisch voertuig.

Ongeval betekent: immobilisatie van het voertuig door externe impact, al dan niet veroorzaakt door de chauffeur, die het voor u onmogelijk maakt om uw reis verder te zetten.

Uitgesloten van de dekking zijn de oproepen via E-call (Emergency-Call) die werden geïnitieerd door de bestuurder of door het voertuig zelf.

Enkel het voertuig is gedekt, dus niet gedekt zijn onder andere:
- Pech aan de aanhangwagen of caravan
- Bagage en andere objecten in of op het voertuig

CONFIDENTIAL

3. Welke diensten kan u verwachten

In eerste instantie zal de callcenter agent u telefonisch assisteren met advies over de juiste werking van uw voertuig om uw reis te kunnen voortzetten met uw eigen voertuig.

Als uw voertuig niet mobiel kan gemaakt worden aan de telefoon, zorgt de callcenter agent voor assistentie ter plaatse en beslist welke assistentie nodig is om u toe te laten uw reis verder te zetten, indien mogelijk met uw eigen voertuig, of met andere middelen: assistentie ter plaatse, een sleping en/of mobiliteitsdiensten.

Indien de wetgeving de bestuurder verplicht om beroep te doen op een specifieke depannagedienst, dan dient de bestuurder zich te richten tot deze specifieke depannagedienst. Road Assist 24/7 verleent slechts tussenkomst vanaf dat deze verplichte depannagedienst beëindigd werd. Bijvoorbeeld: F.A.S.T.-interventies in Vlaanderen, SIABIS- interventies in Wallonië en erkende bedrijven voor bepaalde snelwegen in Frankrijk.

3.1 U BEVINDT ZICH IN BELGIË of GROOTHERTOGDOM LUXEMBURG

Assistentie ter plaatse

Assistentie ter plaatse is erop gericht om uw voertuig terug mobiel te maken. Indien dit niet succesvol is, dan wordt een sleping georganiseerd.

Sleping

In geval van pech of ongeval in het binnenland (België of Groothertogdom Luxemburg) wordt uw voertuig gesleept naar de BMW, MINI of BMW Motorrad Servicepartner die volgens u het meest geschikt is om de herstelling uit te voeren, indien de herstelling ter plaatse niet mogelijk blijkt.

De sleping wordt georganiseerd binnen de openingsuren van de partner. De stallingskosten buiten de openingsuren zijn ten laste van Road Assist 24/7 voor een maximum van 2 dagen.

Mobiliteitsdiensten

In het geval van een panne en het voertuig kan niet hersteld worden binnen de 4 uur zoeken we een mobiliteitsoplossing teneinde u toe te laten uw reis via andere middelen verder te zetten.

De aangeboden oplossing kan zijn: lokaal openbaar vervoer, taxi, vervangwagen of trein.

Beperkingen:

- Als u een taxi of openbaar vervoer nodig hebt om uw traject verder te zetten, dan betalen wij die voor u tot een maximumbedrag van 80 EUR
- Slepingskosten per incident ten laste van Road Assist 24/7 zijn beperkt tot 400 EUR.

CONFIDENTIAL

Vervangwagens

Nadat uw voertuig naar een BMW, MINI of BMW Motorrad Servicepartner is gesleept en uw voertuig kan niet hersteld worden binnen de 4 uur, dan krijgt u gedurende een maximale periode van drie werkdagen (eventueel met aangrenzend weekend) een vervangwagen ter beschikking teneinde u toe te laten uw reis verder te zetten.

Hierbij gelden steeds de voorwaarden van het verhuurcontract (van de specifieke verhuurmaatschappij) bijvoorbeeld wat betreft de voor te leggen documenten (geldig rijbewijs, identiteitskaart, kredietkaart…), verzekeringsvoorwaarden, de brandstofkosten, aangebrachte schade en franchise bij schade.

Bij het einde van de huur dient u uw vervangwagen terug te bezorgen conform de instructies en binnen de uurregeling van het verhuurcontract.

3.2 U BEVINDT ZICH IN HET BUITENLAND

Assistentie ter plaatse

Assistentie ter plaatse is erop gericht om uw voertuig terug mobiel te maken. Indien dit niet succesvol is, dan wordt een sleping georganiseerd.

Sleping

In geval van pech of ongeval in het buitenland wordt de wagen gesleept naar de dichtstbijzijnde erkend BMW-servicepartner.

De sleping wordt georganiseerd binnen de openingsuren van deze BMW, MINI of BMW Motorrad Servicepartner. De stallingskosten buiten de openingsuren zijn ten laste van Road Assist 24/7 voor een maximum van 2 dagen.

Mobiliteitsdiensten

In het geval van een panne en het voertuig kan niet hersteld worden binnen de 4 uur zoeken we een mobiliteitsoplossing teneinde u toe te laten uw reis verder te zetten via andere middelen.

De aangeboden oplossing kan zijn: lokaal openbaar vervoer, taxi, vervangwagen, trein of vliegtuig. Indien u uw reis niet verder kan zetten dezelfde dag, kan een hotel worden aangeboden in afwachting van de herstelling of indien de afstand tussen de plaats van de panne en het thuisadres verder is dan 50km.

Als de afstand tussen plaats van de panne en thuisadres of afleveradres van het voertuig groter is dan 100 km en de herstelling duurt langer dan 3 dagen, kan een repatriëring/hereniging van het voertuig geregeld worden.

CONFIDENTIAL

Beperkingen:

- Als u een taxi nodig hebt om uw traject verder te zetten, dan betalen wij die voor u tot een maximumbedrag van 80 EUR
- Hotelovernachtingen terwijl u wacht op de herstelling van uw wagen zijn beperkt tot 4 nachten (in een maximum 4 sterren hotel) voor de inzittenden (tot maximaal 5) van het voertuig.
- Als de herstelling langer dan 3 werkdagen duurt vanaf de aankomst in de werkplaats, dan dragen we de kost van het ophalen of terugbrengen (max. 650 EUR voor alle mobiliteitsdiensten samen) van het voertuig en organiseren we dit voor u.
- Vliegtuig en treinkosten voor verderzetting van de reis zijn beperkt tot 650 EUR.
- Repatriëring/hereniging van het voertuig is beperkt tot 650 EUR voor alle mobiliteitsdiensten samen. Ook de aanhangwagen of caravan gekoppeld aan een gedekt voertuig wordt gerepatrieerd.
- Slepingskosten per incident ten laste van Road Assist 24/7 zijn beperkt tot 400 EUR.

Vervangwagens

Nadat uw voertuig naar een BMW, MINI of BMW Motorrad Servicepartner is gesleept en uw voertuig kan niet hersteld worden binnen de 4 uur, dan krijgt u in het buitenland gedurende een maximale periode van 5 werkdagen (eventueel met aangrenzend weekend) een vervangwagen ter beschikking teneinde u toe te laten uw reis verder te zetten.

Hierbij gelden steeds de voorwaarden van het verhuurcontract (van de specifieke verhuurmaatschappij) bijvoorbeeld wat betreft de voor te leggen documenten (geldig rijbewijs, identiteitskaart, kredietkaart…), verzekeringsvoorwaarden, de brandstofkosten, aangebrachte schade en franchise bij schade.

Bij het einde van de huur dient u uw vervangwagen terug te bezorgen conform de instructies en binnen de uurregeling van het verhuurcontract.

BMW Road Assist kan in geen geval verantwoordelijk worden gesteld voor het niet volgen van de huurvoorwaarden in het huurcontract. Bij betwisting dient u steeds rechtstreeks contact op te nemen met desbetreffende huurmaatschappij.

CONFIDENTIAL

4. Uitsluitingen

Assistentie is uitgesloten: in geval van aansprakelijkheid van de eigenaar of van derden zoals (niet limitatieve opsomming):

- Wanneer de klant de instructies in de gebruikershandleiding niet heeft gevolgd.
- Voor het uitvoeren van regelmatig geplande onderhoudsdiensten, technische acties en terugroepacties van producten.
- Technische panne veroorzaakt door de klant zelf zoals bijvoorbeeld verkeerde brandstof getankt, sleutel ingesloten in de wagen, leegrijden van de brandstoftank, verliezen of breken van sleutels, vastrijden van het voertuig.
- Diefstal of vandalisme en alle daaruit voortvloeiende schade.
- Schade als gevolg van deelname aan een misdrijf of een overtreding of als gevolg hiervan onder invloed van drank, misbruik van oplosmiddelen of drugs.
- Schade veroorzaakt door opzettelijk of nalatig gedrag.
- In geval van schade veroorzaakt door het inbouwen van onderdelen die niet werden goedgekeurd door BMW Group of als het voertuig aanpassingen onderging op een manier die niet door BMW Group werd goedgekeurd.
- Schade als gevolg van het feit dat het voertuig niet-rijklaar wordt gehouden of niet wordt onderhouden in overeenstemming met de aanbevelingen van de fabrikant.
- Bij schade opgelopen tijdens rij-evenementen op bijvoorbeeld een circuit, een rally, ...
- Schade veroorzaakt door natuurfenomenen (voorbeelden hiervan: hagel-, stormschade, overstromingen, ...).

In deze gevallen is de klant vrij een beroep te doen op de diensten van BMW Group, maar deze zullen geleverd worden naar keuze van BMW Group en op kosten van de klant.

De assistentie omvat niet: alle gevolgschade die direct of indirect voortvloeit uit de immobilisatie zoals bijvoorbeeld (niet limitatieve opsomming):

- Verlies van inkomsten als gevolg van pech
- Annuleringskosten wegens pech
- Gemiste evenementen als gevolg van pech (bijvoorbeeld verlopen tickets)
- Als een gedwongen toegang vereist is om toegang te krijgen tot een voertuig, kan voor de eruit resulterende schade BMW Group Belux niet aansprakelijk worden gesteld.

BMW Group Belux neemt geen kosten over voor diensten die niet zijn opgenomen in of groter zijn dan de aanbiedingen van het Road Assist 24/7 programma of voor voertuigen die niet meer in aanmerking komen voor het Road Assist 24/7 programma.

Verder accepteert BMW Group Belux geen kosten die normaal door de klant zouden zijn betaald zoals benzine, olie, tolkosten of extra hotelkosten zoals Minibar, Pay-TV enz.

Bijkomende uitsluiting specifiek voor BMW Motorrad:

- Batterijuitval van uw BMW Motorrad, wanneer de motorfiets langer dan 4 weken werd opgeslagen zonder tussentijds de batterij op te laden.

CONFIDENTIAL

5. BMW Road assist is geldig in de volgende bestemmingslanden

EU-landen:
Oostenrijk, België, Bulgarije, Kroatië, Tsjechië, Cyprus, Denemarken, Estland, Finland, Frankrijk (exclusief overzeese gebieden), Duitsland, Griekenland, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië, Zweden, Slovenië, Spanje incl. Canarische eilanden.
Andere landen:
Albanië, Andorra, Bosnië-Herzegovina, Macedonië, Monaco, Noorwegen, Liechtenstein, Servië (inclusief Kosovo), Montenegro, Zwitserland, Turkije

Uitsluitingen:
Voorbeelden van bestemmingen die BMW-klanten geen recht geven op Road Assist 24/7 zijn Marokko, Algerije, Tunesië, Syrië, Egypte, Libanon en buurlanden van EU-landen zoals Wit-Rusland, Oekraïne en Moldavië, Armenië, Azerbeidzjan, Kazachstan, Kirgizië, Tadzjikistan, Turkmenistan en Oezbekistan.

6. Disclaimer

BMW kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen of tegenslagen in verband met de uitvoering van hun diensten in het kader van Road Assist 24/7 die zouden voortvloeien uit overmacht zoals vastgesteld door rechtspraak, zoals stakingen, natuurfenomenen, verplichtingen opgelegd door de overheid, een officieel verbod, enz.

BMW Group houdt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving.

De vermelde bedragen zijn inclusief btw en taksen.

7. Klachten

Klachten met betrekking tot deze omschreven diensten kunnen ingediend worden bij:

BMW Group Belux – Lodderstraat 16, 2880 Bornem – BE0413.533.863

Dit dient te gebeuren door het sturen van een email naar contact.be@bmw.be met de verwijzing naar de interventiedatum, chassisnummer, nummerplaat en omstandigheden.

8. Privacy

Voor meer informatie, nodigen wij u uit om de privacy policy van BMW Group Belux te raadplegen via https://www.bmw.be/nl/footer/metanavigation/data-privacy.html

CONFIDENTIAL