BMW GROUP

Conditions générales Road Assist 24/7

1. Généralités

BMW Group Belux, dont le siège social est établi en Belgique, Lodderstraat 16, 2880 Bornem – BE0413.533.863, organise une assistance routière pour les véhicules couverts de la marque BMW, MINI et BMW Motorrad, « Road Assist 24/7 ».

1.1 Début et durée de la couverture

Validité initiale

Road Assist 24/7 est activé immédiatement après le retrait de votre nouveau véhicule, acheté chez un partenaire BMW en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg. À partir de la date de la première immatriculation, l'assistance est valable pendant deux ans ou pour 30 000 kilomètres pour BMW / MINI et 1 an ou 10.000 kilomètres pour BMW Motorrad.

Pour les véhicules d'occasion BMW Premium Selection, MINI Next ou BMW Motorrad Premium Selection, acheté chez un partenaire BMW en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, vous bénéficiez également d'une assistance pendant deux ans ou pour 30 000 kilomètres à partir de la livraison du véhicule et 1an ou 10.000 kilomètres pour BMW Motorrad Premium Selection.

Prolongation / réactivation

Une fois la validité initiale ou d'une prolongation antérieure arrive à échéance, Road Assist 24/7 est prolongé gratuitement après chaque entretien ou vidange d'huile chez votre partenaire BMW, MINI ou BMW Motorrad en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg et ce, jusqu'au prochain entretien ou à la prochaine vidange d'huile prévu(e) par votre ordinateur de bord.

Vous ne pouvez plus bénéficier du programme Road Assist 24/7 si l'entretien ou la vidange d'huile n'est pas effectué(e) par un Service Partner BMW, MINI ou BMW Motorrad agréé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg ou si le délai entre les entretiens est dépassé conformément aux informations de l'ordinateur de bord du véhicule et des systèmes du Groupe BMW.

Road Assist 24/7 peut à tout moment être réactivé après un entretien ou une vidange d'huile chez un Service Partner BMW, MINI ou BMW Motorrad agréé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

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 Bénéficiaire de la couverture

Le conducteur de la voiture peut bénéficier de la couverture décrite ci-dessous si le véhicule remplit les conditions préalablement définies.

Le véhicule doit être immatriculé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

2. Contenu de la couverture

Road Assist 24/7 est joignable en permanence et fournit une assistance le plus rapidement possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, y compris le week-end et les jours fériés.

Le programme Road Assist est valable uniquement en cas de panne ou d'accident impliquant le véhicule, tel que décrit ci-dessous, et à condition que la panne ou l'accident soit signalé(e) sans délai à Road Assist 24/7.

Par panne, il convient d'entendre : une défaillance technique du véhicule qui vous empêche de poursuivre votre voyage. Road Assist 24/7 couvre les pannes techniques causées par le véhicule, pas celles causées par le client. Sont également couvertes les pannes pouvant avoir une cause externe suivantes : panne de batterie, crevaison, problèmes de recharge d'un véhicule électrique.

Par accident, il convient d'entendre : une immobilisation du véhicule due à un impact externe, causé ou non par le conducteur, qui vous empêche de poursuivre votre voyage.

Sont exclus de la couverture : les appels via E-call (Emergency-Call) initiés par le conducteur ou par le véhicule.

Seul le véhicule est couvert. Ne sont donc pas couverts (liste non exhaustive):
- les remorques ou caravanes et
- les bagages et autres objets transportés dans ou sur le véhicule.

3. Comment se déroule une demande d'assistance ?

Dans un premier temps, un agent du call center vous fournit une assistance téléphonique et des conseils pour une utilisation optimale de votre véhicule afin que vous puissiez poursuivre votre voyage à bord de celui-ci.

S'il ne parvient pas à vous aider par téléphone, l'agent du call center veille à ce que vous bénéficiiez d'une assistance sur place et détermine ce dont vous avez besoin pour poursuivre votre voyage avec votre véhicule, si possible, ou par d'autres moyens : assistance sur place, remorquage et/ou autres services de mobilité.

Dans certaines régions, la loi vous impose de faire appel à un service de dépannage spécifique. Road Assist 24/7 n'intervient qu'en dehors de cette obligation de faire appel à un service de dépannage agréé. Par exemple : interventions F.A.S.T. en Flandre, intervention SIABIS en Wallonie et entreprises agréées sur certaines autoroutes en France.

3.1 VOUS VOUS TROUVEZ EN BELGIQUE OU AU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Assistance sur place

L'objectif de l'assistance sur place est que vous retrouviez votre mobilité à bord du véhicule. Si ce n'est pas possible, un remorquage est organisé.

Remorquage

En cas de panne ou d'accident à l'intérieur du territoire (Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg), votre véhicule est remorqué vers le Servicepartner BMW, MINI ou BMW Motorrad de votre choix pour effectuer la réparation qui n'a pu être réalisée sur place.

Votre véhicule est remorqué pendant les heures d'ouverture du Servicepartner BMW, MINI ou BMW Motorrad. Les frais d'entreposage en dehors des heures d'ouverture sont pris en charge par Road Assist 24/7 pour un maximum de 2 jours.

Services de mobilité

En cas de panne et si le véhicule ne peut être réparé dans les 4 heures, nous cherchons une solution afin de vous permettre de poursuivre votre voyage par d'autres moyens.

La solution proposée peut être : les transports en commun locaux, un taxi, un véhicule de remplacement ou le train.

Limitations :

- Si vous avez besoin d'un taxi ou des transports en commun pour poursuivre votre trajet, le montant de notre intervention est plafonné à 80 EUR.
- Les frais de remorquage couverts par Road Assist 24/7 sont limités à 400 EUR par accident.

Véhicules de remplacement

Si votre véhicule a été remorqué chez un Servicepartner BMW, MINI ou BMW Motorrad et ne peut être réparé dans les 4 heures, un véhicule de remplacement est mis à votre disposition pour une période maximale de trois jours ouvrables (possibilité d'inclure un week-end) afin de vous permettre de poursuivre votre voyage.

Les conditions du contrat de location (propres à l'entreprise de location) s'appliquent en toutes circonstances. Elles peuvent porter sur les documents à présenter (permis de conduire valide, carte d'identité, carte de crédit...), les conditions d'assurance, les frais de carburant, les dégâts causés au véhicule ou encore la franchise en cas de dommage.

À la fin de la location, vous devez restituer votre véhicule de remplacement conformément aux instructions et dans les délais prévus par le contrat de location.

3.2 VOUS VOUS TROUVEZ À L'ÉTRANGER

Assistance sur place

L'objectif de l'assistance sur place est que vous retrouviez votre mobilité à bord du véhicule. Si ce n'est pas possible, un remorquage est organisé.

Remorquage

En cas de panne ou d'accident à l'étranger, le véhicule est remorqué vers le Servicepartner BMW, MINI ou BMW Motorrad le plus proche.

Le remorquage est organisé dans les heures d'ouverture dudit Servicepartner BMW, MINI ou BMW Motorrad. Les frais d'entreposage en dehors des heures d'ouverture sont pris en charge par Road Assist 24/7 pour un maximum de 2 jours.

Services de mobilité

En cas de panne et si le véhicule ne peut être réparé dans les 4 heures, nous cherchons une solution afin de vous permettre de poursuivre votre voyage par d'autres moyens.

La solution proposée peut être : les transports en commun locaux, un taxi, un véhicule de remplacement, le train ou l'avion. Si vous ne pouvez poursuivre votre voyage le jour même, un hôtel peut vous être proposé dans l'attente de la réparation ou si la distance entre le lieu de la panne et votre domicile excède 50 km.

Si la distance entre le lieu de la panne et votre domicile ou l'adresse de livraison du véhicule est supérieure à 100 km et que les réparations prennent plus de trois jours, un rapatriement du véhicule chez vous ou votre voyage pour récupérer le véhicule sur place peuvent être organisés.

Limitations:

- Si vous avez besoin d'un taxi pour poursuivre votre trajet, le montant de notre intervention est plafonné à 80 EUR.
- Pendant la réparation de votre véhicule, nous prenons en charge les frais d'hôtel, avec un maximum de 4 nuits (dans un hôtel 4 étoiles maximum) pour les passagers (jusqu'à 5) du véhicule.
- Si la réparation nécessite plus de 3 jours ouvrables à partir de l'arrivée du véhicule à l'atelier, nous supportons les frais d'enlèvement ou de rapatriement (max. 650 EUR pour l'ensemble des services de mobilité) du véhicule et nous l'organisons pour vous.
- Les frais d'avion ou de train pour la poursuite du voyage sont plafonnés à 650 EUR.
- Les frais de rapatriement du véhicule ou de votre voyage pour récupérer le véhicule sur place sont limités à 650 EUR pour l'ensemble des services de mobilité. Si le véhicule couvert tire une remorque ou une caravane, celle-ci est également rapatriée.
- Les frais de remorquage à charge de Road Assist 24/7 sont limités à 400 EUR par incident.

Véhicules de remplacement

Si votre véhicule a été remorqué chez un Service Partner BMW, MINI ou BMW Motorrad et ne peut être réparé dans les 4 heures, un véhicule de remplacement est mis à votre disposition pour une période maximale de 5 jours ouvrables (possibilité d'inclure un week-end) afin de vous permettre de poursuivre votre voyage.

Les conditions du contrat de location (propres à l'entreprise de location) s'appliquent en toutes circonstances. Elles peuvent porter sur les documents à présenter (permis de conduire valide, carte d'identité, carte de crédit...), les conditions d'assurance, les frais de carburant, les dégâts causés au véhicule ou encore la franchise en cas de dommage.

À la fin de la location, vous devez restituer votre véhicule de remplacement conformément aux instructions et dans les délais prévus par le contrat de location.

Road Assist 24/7 ne peut en aucun cas être tenu responsable du non-respect des conditions du contrat de location. En cas de contestation, vous devez toujours contacter directement l'entreprise de location concernée.

4. Exclusions

L'assistance est exclue lorsque la responsabilité du propriétaire ou de tiers est engagée, dans les situations suivantes (liste non exhaustive) :

- En cas de non-respect des instructions du manuel utilisateur
- Pour l'exécution de services d'entretien régulièrement planifiés, des interventions techniques ou des actions de rappel de produits.
- Une panne technique de votre fait, par exemple un réservoir rempli avec le mauvais carburant, une clé bloquée à l'intérieur du véhicule, une panne de carburant, la perte ou la casse des clés, bloquer du véhicule.
- Le vol ou le vandalisme et tous les dégâts qui en découlent.
- Dommages résultant de la participation à un crime ou à un délit ou causés sous l'influence de la boisson, de l'abus de solvants ou de drogues.
- Dommages résultant d'un comportement intentionnel ou de négligence.
- Dommages occasionnés par l'installation de pièces non approuvées par BMW Group ou par des adaptations du véhicule non approuvées par BMW Group.
- Dommages résultant du fait que le véhicule n'est pas maintenu en état de fonctionnement ou n'est pas entretenu conformément aux recommandations du fabricant.
- Dommages survenus lors des événements automobiles (par exemple : rally, trackday, etc)
- Dommages causés par des phénomènes naturels (exemples : dégâts causés par les tempêtes, tempêtes de grêle, inondations, ...).

L'assistance ne comprend pas: tous les dommages consécutifs qui sont la conséquence directe ou indirecte de l'immobilisation, tels que (liste non exhaustive) :

- La perte de revenues
- Les frais d'annulation
- Les événements manqués (par exemple : billets échus)
- Si une entrée forcée est nécessaire pour accéder à un véhicule, BMW Group Belux ne peut être tenu responsable des dommages qui en résultent.

BMW Group Belux ne prend pas en charge les frais de services non inclus dans les offres du programme Road Assist 24/7 ou supérieurs à celles-ci ni les frais de service pour les véhicules qui ne peuvent plus bénéficier du programme Road Assist 24/7.

BMW Group Belux n'accepte pas non plus les dépenses normalement à charge du client, comme le carburant, l'huile, les frais de péage ou les frais supplémentaires d'hôtel tels que le minibar, la télévision payante (Pay-TV), etc.

Exclusion supplémentaire spécifique pour BMW Motorrad:

- Défaillance de la batterie de votre véhicule BMW Motorrad, lorsque celui-ci est resté immobilisé pendant plus de 4 semaines sans recharge.

5. BMW Road Assist est valable dans les pays de destination ci-dessous.

Union européenne :

Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Tchéquie, Chypre, Danemark, Estonie, Finlande, France (hors territoires d'outre-mer), Allemagne, Grèce, Grande-Bretagne, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Suède, Slovénie, Espagne, y compris les îles Canaries.
Autres pays :
Albanie, Andorre, Bosnie-Herzégovine, Macédoine, Monaco, Norvège, Liechtenstein, Serbie (y inclus Kosovo), Monténégro, Suisse, Turquie

Exclusions :

Exemples de destinations non couvertes par le programme Road Assist 24/7 : Maroc, Algérie, Tunisie, Syrie, Égypte, Liban et pays limitrophes de l'UE tels que Biélorussie, Ukraine et Moldavie, Arménie, Azerbaïdjan, Kazakhstan, Kirghizie, Tadjikistan, Turkménistan et Ouzbékistan.

6. Clause de non-responsabilité

BMW Group ne peut en aucun cas être tenu responsable des manquements ou des contretemps liés à l'exécution de ses services dans le cadre du programme Road Assist 24/7 qui résulteraient d'un cas de force majeure tel qu'établi par la jurisprudence, comme des grèves, des catastrophes naturelles, des obligations imposées par le gouvernement, une interdiction officielle, etc.

BMW Group se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales sans notification préalable.

Les montants indiqués s'entendent TVA et taxes incluses.

7. Plaintes

Les plaintes relatives aux services décrits ci-dessus peuvent être introduites auprès de:

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

Les plaintes doivent être envoyées par e-mail à l'adresse contact.be@bmw.be, avec mention de la date d'intervention, du numéro de châssis, de la plaque d'immatriculation et une description des faits.

8. Confidentialité

Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la politique vie privée de BMW Group Belux via https://www.bmw.be/fr/footer/metanavigation/data-privacy.html .